

MANUEL DE COMMUNICATION HUMAINE POUR ENTRER DANS LA PROFONDE PSYCHOLOGIE D'AUTRUI ET DÉCHIFFRER LEURS COMPORTEMENTS, PAR LE BIAIS DU LANGAGE CORPOREL, L'EMPATHIE ET L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

COMMENT ANALYSER LES PERSONNES

ROBERT MERCIER

COMMENT ANALYSER LES GENS

Volume 2

Manuel de communication humaine pour entrer dans la profonde psychologie d'autrui et déchiffrer leurs comportements, par le biais du langage corporel, l'empathie et l'intelligence émotionnelle

Robert Mercier

Sommaire

Introduction

Ne vous êtes-vous jamais senti mal à l’aise en parlant avec quelqu’un ?
Je suis sûre que cela vous est arrivé plus d’une fois. Et je parie que vous avez déjà tenté de couper court à la conversation et avez ressenti des sensations de gêne rapidement, en archivant la conversation parmi celles à oublier. Pourtant cette personne, peut-être, aurait eu bien plus de choses à vous dire que ce que vous ne pouvez imaginer.

Gérer les rapports avec les autres personnes est quelque chose de délicat et difficile. Mais nous pouvons faire beaucoup pour améliorer le premier contact, les premières approches avec les personnes, la manière avec laquelle nous les accueillons dans la conversation et avec laquelle nous nous présentons nous même sur le palier de cette connaissance. Pour devenir plus habile dans le savoir-faire avec les autres personnes, il est indispensable de développer notre capacité de lecture de celui qui se trouve face à nous.

Il serait ridicule, du reste, de demander à une personne à peine rencontrée de nous dire, à part son prénom et nom de famille, tout ce qui la caractérise profondément et les valeurs fondamentales sur lesquelles elle base sa vie. Néanmoins ce serait très utile de le savoir ! Ceci nous permettrait d’aborder la conversation – et la relation elle-même – avec une meilleure confiance en nous, plus de sûreté, plus d’optimisme. En une phrase, ceci nous permettrait de tirer le meilleur de chaque rencontre.

Si faire un interrogatoire à une personne à peine rencontrée serait définitivement déplacé, on peut néanmoins apprendre à comprendre le plus grand nombre d’information en un minimum de temps possible en tirant partie de la conversation elle-même. Ou, mieux, ce qui se cache sous et derrière les paroles. Notre corps parle, non seulement par la voix mais à

travers les gestes, mouvements, expressions, réactions involontaires. Nos émotions également parlent de nous, tout comme nos comportements, nos décisions, nos goûts et nos préférences.

Devenir doué pour lire les autres personnes est possible. Tout comme devenir habile dans les relations avec les autres. Les avantages sont énormes : confiance en soi, sûreté, résolution de situations conflictuelles, meilleure collaboration. Plaire à plus de personnes est concrètement possible, si l'on sait comment prendre les personnes de la bonne manière. Et plutôt que d'être un désir soutenu de vanité, c'est une exigence concrète dans un monde qui nous amène toujours plus au contact de beaucoup de personnes : que nous devions passer ensemble un jour ou toute une vie, il est fondamental de savoir traiter chaque personne de manière correcte, comprendre et se faire comprendre. Les bénéfices que ce type d'approche garantissent sont énormes.

Ce voyage nous conduira à la découverte des éléments constitutifs du caractère et de la personnalité humaine : nous parlerons des émotions, styles communicatifs, façons d'agir et de réagir, nous traiterons de comment chacun de nous occupe son espace unique dans le monde et comment nous pouvons recueillir le plus grand nombre d'informations sur l'autre personne sans être envahissant, sans même que l'autre personne ne s'en rende compte.

C'est une révolution mentale, faisable confortablement depuis le canapé de sa propre maison : avec ce livre entre les mains, votre esprit pourra s'ouvrir à des perspectives jusqu'alors peut-être jamais considérées. Votre connaissance des autres personnes fera un saut de qualité et avec celles-ci, j'en suis sûre, vos relations interpersonnelles.

PREMIERE PARTIE

La Personnalité

Qu’est-ce et comment se forme la personnalité

Nous sommes tous habitués à nous rapprocher d’autres personnes presque uniquement en termes de plaisir. Les nouvelles rencontres peuvent nous mettre en relation avec des personnes qui nous plaisent ou qui ne nous plaisent pas, qui nous inspire de la sympathie ou de l’antipathie, avec lesquelles nous sentons tout de suite une entente ou au contraire celles pour lesquelles nous percevons une certaine résistance. Tout semble toujours se réduire au domaine des émotions : ce qui nous laisse sans outil pour analyser et gérer les relations interpersonnelles, étant donné que tout semble se référer au hasard ou à la chance. Ou bien il y à l’étincelle d’intérêt ou il vaut mieux laisser tomber. Mais est-ce réellement comme ceci ? Ou bien existe-il la possibilité d’une approche, pour ainsi dire, scientifique aux rapports interpersonnels ?

N’ayons pas peur : les émotions sont et seront notre boussole, notre guide dans le monde complexe des relations avec les autres personnes. Mais nous devons admettre qu’il y a beaucoup de cas pour lesquels, qu’on le veuille ou non, nous devons par obligation avoir un rapport avec telle ou telle personne : pensez seulement à combien de rencontre vous faites au cours d’une journée normale de travail et de combien de celles-ci se sont faites par libre choix. Elles représentent un pourcentage minimum, correct ? Voilà pourquoi développer une approche scientifique, analytique à l’étude des autres personnes peut littéralement nous sauver la vie. Parce que c’est en grade de nous améliorer la qualité de nos journées : éviter le conflit, réussir à être d’accord avec les autres personnes, éprouver du plaisir dans les rapports interpersonnels peut réellement faire la différence entre une journée agréable et une à oublier. Conflits, problèmes et litiges nous laissent avec de l’amertume en bouche et l’estomac serré, ne font pas de bien à l’humeur et encore moins à notre état de santé.

Développer la capacité d’« encadrer » les personnes ne veut pas dire s’efforcer à les juger, ou s’habituer à les étiqueter pour les cataloguer mentalement dans de rigides catégories. Absolument pas. Cela signifie au

contraire de se doter d'outils qui nous permettent de les « lire » à un rythme accéléré, de se faire une idée de qui ils sont sans devoir attendre des semaines ou des mois de fréquentations. C'est une arme bénéfique, pas cette dite arme à double tranchant : réussir à comprendre ce qui caractérise la personnalité de celui que nous avons devant nous peut seulement nous apporter des bénéfices, à nous et à la personne elle-même, étant donné que cela nous permet de définir un meilleur rapport, plus fonctionnel.

Le « superpouvoir » que nous devons développer pour apprendre à lire les personnes rapidement concerne la capacité de se faire une idée de leur personnalité à partir de peu et de simples éléments. Avant de voir quels sont les éléments à considérer pour analyser la personnalité d'une personne, il est, néanmoins nécessaire d'acquérir des bases théoriques minimes concernant ce sujet. Ne vous êtes-vous jamais demandé ce que signifie « personnalité » ? C'est un terme que nous utilisons très souvent lorsque nous parlons des autres personnes, la majeure partie des fois néanmoins nous n'avons pas la moindre idée de ce dont nous sommes en train de parler.

La personnalité peut être ainsi définie :

« Ensemble de caractéristiques psychiques et modalité
de comportements qui caractérisent un individu
Indépendamment des contextes »

On devine donc tout de suite que la personnalité est quelque chose de *défini,* qui caractérise une personne constamment, dans toutes les différentes situations dans lesquelles elle se retrouve en action au cours de sa vie. Voilà pourquoi nous pouvons utiliser les informations obtenues à propos de la personnalité d'un individu pour pouvoir faire des prévisions sur son comportement : la personnalité fait en sorte que nous nous comportions d'une manière plutôt prévisible. Le comportement humain, en résumé, est bien plus prévisible que ce que nous avons tendance à penser. A partir du moment où nous comprenons qui est en face de nous, il ne sera pas si difficile d'émettre des hypothèses sur ce que seront ses choix (ce n'est

pas un hasard que dans le marketing on prête une grande attention à l'étude de la personnalité des potentiels clients).

Mais la personnalité, d'où naît-elle ? Celle-ci est en partie génétique et en partie environnementale. Dans les années quatre-vingt-dix du siècle dernier la définition de la personnalité s'est enrichie des concepts de *tempérament* et de *caractère :*

- Tempérament : c'est la tendance à agir d'une certaine manière, de base génétique et peut être héréditaire

- Caractère : se construit et se définit au travers des interactions de la personne dans l'environnement

Gènes et environnement, justement. Donc une première considération que nous pouvons faire à propos de la personnalité est que, comme le dit le dicton… le fruit ne tombe jamais loin de l'arbre ! Nous sommes des expressions du contexte génétique qui nous a généré, il est donc normal que notre personnalité présente beaucoup de caractéristiques communes à celles de nos parents et, en général, de nos aïeux. Une autre caractéristique nous intéresse au sujet du tempérament : celui-ci reste plutôt stable au cours de la vie, justement parce qu'il est une expression des gènes.

Ce qui change est le caractère, qui se construit au cours des années (cruciales sont celles de l'enfance et de l'adolescence) grâce aux réponses que l'individu reçoit de l'environnement qui l'entoure.

Quand est-ce que se termine ce processus de formation de la personnalité ? Selon les chercheurs, aux alentours des 30 ans. A cet âge on peut donc dire qu'une personnalité s'est formée : l'individu que nous avons face à nous aura un « timbre » bien reconnaissable et tendanciellement stable pour toute la vie. Tendanciellement, justement, puisque la personnalité est quelque chose de statique et dynamique au temps lui-même. Nous avons tendance à agir toujours d'une certaine manière (statique) mais nous sommes également capables de modifier notre comportement si nécessaire (dynamisme).

Nous sommes capables de modifier notre personnalité pour faire face à des situations différentes : l'environnement, donc, à une importance fondamentale au cours de la vie, une fois que la personnalité de base s'est formée. Voilà pourquoi il est important d'apprendre à lire les personnes que nous avons face à nous : de l'interaction avec celles-ci peut dépendre un changement de notre personnalité. Pensez à l'environnement professionnel et à l'environnement personnel : la personnalité des individus avec lesquels nous nous trouvons à partager la vie de tous les jours a un grand impact sur notre propre personnalité. Et une exposition prolongée à un environnement déterminé (par exemple : un patron avec une forte personnalité avec lequel nous travaillons en contact étroit tous les jours) peut réellement déterminer un changement en nous.

Il vaut la peine donc d'être équipé et apprendre à regarder analytiquement les personnes que nous avons face à nous. En acquérant des informations sur leur personnalité, nous pouvons limiter les éventuels dommages sur nous-même ou choisir au contraire sur quelles relations s'appuyer, puisque nous sommes capables de comprendre ce qui nous apportera un réel bénéfice d'un point de vue personnel.

Comment identifier les traits d’une personnalité

Maintenant que nous avons compris ce qu’est et comment se forme la personnalité, lançons-nous dans la matière pour comprendre effectivement comment identifier les traits d’une personnalité. Chaque personnalité, en effet, à des traits distinguables et classifiables, tâche dont s’est occupé la psychologie lors des dernières décennies du siècle précédent. Celle-ci s’est occupée d’étudier de quelle manière le tempérament et le caractère interagissent et surtout, chose très utile à notre objectif, de chercher à définir les *traits de la personnalité* qui caractérisent tous les individus. En est né la théorie des « Big Five », les cinq grands traits de personnalité. Voyons-les ensemble :

- Extraversion
- Agréabilité
- Conscience
- Stabilité émotionnelle (Nervosité)
- Ouverture d’esprit

Voici donc que nous pouvons déjà envisager une première classification des personnes qui se trouvent face à nous en fonction des éléments caractéristiques de sa personnalité. Quelques-uns peut-être éprouveront de la désillusion à la découverte du fait qu’en fin de compte nous sommes tous « *catalogable* » en cinq grandes catégories, mais ceci ne conteste en rien l’unicité de chaque individu. Les traits de la personnalité peuvent être vu comme le cadre au sein duquel le caractère d’une personne se développe : nous sommes tous en grandes lignes similaires, mais en même temps la diversité génétique et les expériences diverses faites au cours de la vie nous rendent profondément différents les uns des autres.

Voyons une par une les cinq catégories pour classifier la personnalité.

Extraversion

Une personnalité extravertie est caractérisée d’émotions positives dans son rapport à la vie et à la société. Au contraire, une personnalité introvertie

préfère le monde intérieur à celui extérieur et est généralement moins dynamique et active qu’une extravertie.

Agréabilité

Une personne agréable est caractérisée de courtoise, d’altruiste, d’une tendance à la coopération et à l’empathie, au contraire une personnalité hostile se caractérise par des sentiments de cynisme et d’indifférence et par un fort manque de sensibilité.

Conscience

Les personnalités consciencieuses se distinguent par la capacité d’autorégulation (être ponctuel, poursuivre des objectifs avec persévérance, être fiable), tandis qu’au contraire les personnalités superficielles se distinguent par le manque de fiabilité, d’inconscience et de peu de détermination.

Stabilité émotionnelle

Les personnalités caractérisées de stabilité émotionnelles contrôlent leurs propres émotions, qu’elles dominent, et se présentent très sûres ; au contraire, les personnalités de type névrotique sont vulnérables et peu sûr d’elles même, souvent victimes de leurs propres impulsions.

Ouverture d’esprit

L’ouverture culturelle, la créativité et l’anticonformisme caractérisent les personnalités de ce type, à ceux-ci s’opposent des personnalités caractérisées de conformisme, fermées par rapport à l’expérience, manquant d’originalité.

Donc chaque personnalité est constituée d’un ensemble de traits tendanciellement stable dans le temps. Cinq traits, chacun avec deux pôles opposés : voilà que nous disposons déjà de dix catégories pour lire les personnalités que l’on se retrouvera à rencontrer dans la vie. Et ceci nous donne déjà un énorme avantage. Pensez aussi seulement au fait de devoir choisir si accepter ou non un poste de travail intéressant qui nous est offert ; en supposant de connaître notre personnalité, d’avoir donc une idée claire des traits qui la constitue, deviner la personnalité de l’équipe avec laquelle

nous nous retrouverons à travailler main dans la main pour les mois et les années à venir peut déjà nous faire prédire si ce sera une expérience de travail appropriée pour nous. La majeure partie des fois, en effet, ce n'est pas tant le fait que nous fassions des mauvais choix qui nous limitent dans la vie, mais le fait que nous fassions des choix *inconscients*, qui se révèlent ensuite, dans le moyen et le long terme, mauvais.

Dans un premier temps il se peut que ce ne soit pas très simple de comprendre la personnalité de celui que nous trouvons face à nous, mais si l'on approche la relation avec un esprit analytique, prêt à récolter des données et informations, ce sera de plus en plus facile. Par exemple, comprendre si une personnalité est extrovertie ou introvertie est plutôt simple : déjà de cet élément nous pouvons en déduire d'autres, comme nous l'avons vu, et ceux-ci peuvent être très utiles à nos estimations.

Une question ressort maintenant spontanément : quel poids donner au fait que chaque personnalité est « tendanciellement stable » ? C'est à dire peut-on s'attendre à ce qu'une personne se révèle différente de la première impression qu'elle nous a faite ? Peut-on influer sur les personnalités autour de nous ou tout du moins espérer en leur adaptation à notre personnalité ?

Dans ce cas également la science nous vient en secours. De nombreuses expérimentations ont justement étudié cet aspect, arrivant à la conclusion que de ces cinq traits, deux sont réellement stables : la stabilité émotionnelle et l'extraversion. On ne peut pas apprendre à devenir extravertie, en définitive, et non plus à contrôler efficacement ses propres émotions. Même ceci n'est pas tout à fait vrai, étant donné l'exception représentée par le fait qu'avec un profond travail de type psychologique (et avec l'aide donc d'un thérapeute) on peut arriver à modifier ou au moins à contrôler certains aspects de sa propre personnalité, comprenant l'instabilité émotionnelle ou le degré d'introversion.

Les autres trois traits de la personnalité en revanche subissent des modifications au cours de la vie. En particulier, le fait d'être consciencieux tend à augmenter et l'ouverture d'esprit à diminuer. Ce ne sont pas des clichés, bien qu'il existe évidemment des exceptions à la règle : plus nous

grandissons plus notre fiabilité augmente, plus nous devenons grands et plus diminue notre ouverture d'esprit. Dans une fourchette limitée, c'est à dire dictée de nos caractéristiques génétiques, la personnalité peut se modifier au cours de la vie. Les expériences particulièrement positives ou négatives peuvent induire des changements qui peuvent être importants.

Enfin, deux traits de la personnalité, qui n'entrent pas dans les cinq que nous avons analysés, ont néanmoins un grand poids dans le fait d'établir comment les personnes abordent la vie : celles-ci sont la *résilience* et l'*optimisme*. Plus que des traits de personnalité il serait mieux peut-être de les considérer des éléments du caractère, qui comme tel, ont des effets sur l'entière personnalité. Dans ce cas également quelques études scientifiques ont démontré comment surtout l'optimisme est capable de générer des résultats plus favorables au niveau physique et mentale : les personnes qui développent l'optimisme profitent d'un meilleur bien-être physique et ont plus de succès dans la vie.

Un autre élément donc à prendre en considération lorsqu'on s'approche analytiquement à la personnalité d'autrui : une personne optimiste peut avoir une influence positive également sur notre expérience en relation avec elle.

Comment gérer efficacement les divers caractères, styles de communication et personnalités

Tous les jours et dans de divers environnements nous rencontrons des personnes et nous entretenons des relations interpersonnelles. Souvent, sans avoir aucune préparation sur le sujet. L'expérience de gestion de la communication dans les relations interpersonnelles nous la confions presque entièrement à l'expérience : cela peut arriver néanmoins d'avoir à faire pour la première fois à des personnalités et des styles de communications inédit pour nous, nous mettant en grande difficulté. Ce livre nait justement avec cette intention : rendre plus agréable – et plaisant – la gestion des rapports interpersonnels à travers l'analyse de la personne que nous avons devant nous.

Une analyse qui doit être rapide, presque instantanée, au maximum efficace ; nous ne pouvons pas toujours nous permettre d'étudier notre interlocuteur et revenir la fois suivante plus préparé, dans beaucoup de situations de la vie c'est la première impression qui compte. Et pour faire une première impression optimale il est essentiel de comprendre à qui nous avons à faire : cela nous procure ces outils en plus qui nous permettrons d'adapter notre communication de façon à atteindre avec certitude l'objectif que nous nous sommes donné.

Dans ce chapitre nous nous concentrerons sur les outils à notre disposition dans le domaine communicatif et comportementale. C'est à dire, ce que nous pouvons déduire des façons de communiquer et de se comporter des personnes autour de nous : vous resterez surpris de la quantité d'informations que l'on peut obtenir simplement en observant le style communicatif d'une personne. Je tiens encore une fois à souligner que parler de ces arguments ne sous-entend pas le fait que nous soyons tous fait avec un « pochoir » et que de ce fait il soit possible de connaître dans le fond qui que ce soit en l'espace de dix minutes, bien au contraire ! Mais les indications que nous pouvons obtenir de l'observation des comportements et de la façon de communiquer d'une personne sont très précieuses pour se

faire une idée de la personnalité et du système de valeurs et des croyances de cette personne.

Dans le cadre communicatif, nous pouvons en reconnaître trois styles principaux plus deux autres styles additionnels, pour ainsi dire. Examinons-les un à un et voyons comment pouvoir les affronter avec succès, entendant par « succès » le fait de réussir à faire passer l'information que nous voulons communiquer et obtenir ce que nous désirons, sans nuire et sans causer de dommage d'aucune sorte à qui que ce soit. Et en se rappelant qu'une personne ne s'identifie pas à son style : les styles communicatifs sont fonctionnels à la communication interpersonnelle mais au cours de la vie on peut apprendre à en adopter des plus efficaces et corrects et à abandonner les habitudes communicatives erronées. Les observations que nous ferons seront donc limitées au *mode* de communiquer et de se mettre en relation de la personne et non à la *nature* de la personne elle-même.

Style communicatif passif

Ce style communicatif caractérise les personnes qui se sentent oppressées et qui subissent les actions et les choix des autres sans réussir à répliquer. Ce sont des personnes qui sont souvent indécises, incertaines, incapables de transmettre leurs propres sentiments aux autres et de communiquer leurs propres idées. Elles ont des difficultés à prendre des décisions, elles cherchent de toutes les manières à éviter le conflit et ne savent pas dire non.

Comment le gérer ?

Si tu te reconnais dans ce profil, le conseil est celui de travailler sur ton style communicatif en reflétant sur le fait qu'une personne avec une approche passive met en second plan ses propres besoins et renonce donc souvent à la satisfaction de ses propres désirs. Ce qui peut amener à des sentiments tels que la rancœur et l'insatisfaction et causer du stress.

Si tu te retrouves à avoir à faire avec une personne qui exprime un style communicatif passif, ne profite pas de sa passivité pour ignorer ses besoins, même si elle ne réussit pas à les exprimer. Le meilleur moyen peut être celui de lui demander ce qu'elle pense. De l'inviter à exprimer ses propres sentiments et de la soutenir dans le parcours décisionnel.

Style de communication agressif

Au pôle opposé par rapport à celui de la passivité nous trouvons le style communicatif agressif. Il caractérise les personnes qui choisissent d'imposer leur propre point de vue et la satisfaction de leurs propres besoins en dépit des autres. Celles-ci sont souvent verbalement violentes et peuvent devenir offensives, sans même se rendre compte de l'être puisqu'elles manquent d'empathie. Elles intimident, sans écouter, elles ne présentent pas d'excuses, cherchent à dominer et manipuler les autres, en interrompant fréquemment les autres personnes alors qu'elles parlent et ne reconnaissent pas leurs mérites.

Comment le gérer ?

Dans le cas où tu te reconnais dans ce profil, tu dois considérer que bien qu'il puisse te sembler qu'une attitude pareille te porte facilement à satisfaire tes propres besoins, à la longue elle peut te condamner à l'isolement social à cause du dommage que tu as causé aux autres personnes. Dans le moyen et long terme c'est toujours un comportement contreproductif.

Si en revanche tu te retrouves à avoir à faire à une personne de style communicatif agressif, la première chose à faire est de maintenir le calme et de maintenir la distance. Également émotionnelle : par exemple, en maintenant un ton formel au cours de la conversation. En deuxième temps, ne pas répondre aux provocations et y contrecarrer en se servant des questions. Lorsque l'interlocuteur cherchera de vous submerger de critiques, demandez-lui le pourquoi de chaque chose qui vous est reprochée et continuez à poser des questions. Ceci déplaira à l'agressif, qui n'est pas habitué à devoir justifier son propre comportement et ses propres décisions. Enfin, rappelez-vous toujours de vos droits, sans vous faire conditionner du comportement agressif de l'autre personne (sans donc vous faire marcher dessus).

Style communicatif assertif

Les personnes avec ce style sont celles qui communiquent de façon plus efficace. Elles n'ont pas la crainte d'exprimer leurs avis, opinions et idées, elles n'ont pas peur d'être refusées, elles n'imposent pas, ne jugent pas, écoutent les autres mais savent cependant décider de manière autonome.

Elles acceptent les critiques car elles arrivent à ne pas les prendre personnellement.

Style passif-agressif

Il combine les caractéristiques du style passif et de celui agressif : la personne qui l'exprime à un comportement passif mais par la suite cherche à se défendre de manière agressive, voir même fourbe. C'est à dire qu'elle peut faire semblant de rien mais cherche à vous mettre des obstacles, à vous critiquer derrière votre dos, à saboter en quelque sorte votre position/votre travail.

Comment le gérer ?

Dans ce cas il est déconseillé d'affronter de front la personne qui présente ce style communicatif. La meilleure chose à faire est de maintenir un comportement assertif et de renoncer à quelconque occasion de rencontre. Être agressif avec ces personnes ne sert à rien sinon à provoquer une réaction encore pire.

Style communicatif manipulateur

Les personnes avec un style communicatif manipulateur cherchent à contrôler le comportement de l'autre personne en rendant coupable ou en rendant inferieur l'interlocuteur. Celui-ci est également, tout comme le passif-agressif, un style en parti fourbe, étant donné que la tentative de manipulation n'est pas explicite et évidente mais s'effectue à travers la culpabilité et le comportement infériorisant. Parfois ces personnes utilisent aussi la technique de l'imprévisibilité pour chercher à faire en sorte que s'instaure un rapport de dépendance chez l'autre personne, essentiel pour pouvoir effectuer une manipulation.

Comment le gérer ?

Il est important, dans ce cas, de ne pas croire aux chantages moraux (comportement culpabilisant) et de ne pas croire aux tentatives de discréditation (comportement infériorisant). On doit affronter ces personnes depuis une position de forte stabilité émotionnelle en se rappelant que les sensations de culpabilité et d'infériorité sont absolument voulu et outils à la satisfaction de leurs objectifs : il n'y a rien en soi de vrai sur lequel nous

devrions réellement nous préoccuper. Et en se rappelant également que les personnes qui utilisent un style communicatif manipulateur ne le font pas toujours (plutôt, presque jamais) intentionnellement et consciemment.

Les différences entre un introverti et un extraverti

Depuis petit nous sommes habitués à être « étiquetés » par les autres personnes. Parents, grands-parents d'abord, éducateurs et enseignants ensuite, aiment diviser les enfants entre extravertis et introvertis, souvent sans trop de connaissance de ce qu'ils sont en train de dire.

La différence entre introvertis et extravertis – c'est à dire entre les personnes orientées vers l'intérieur d'elles-mêmes ou vers l'extérieur d'elles-mêmes – de toutes les manières est une réalité concrète et a un impact non négligeable sur les rapports sociaux. Extravertis et introvertis viennent réellement, pour ainsi dire, de deux planètes différentes et il sera très utile pour nous de découvrir quelles caractéristiques les différencient profondément.

La raison est simple à comprendre. Comprendre si notre interlocuteur est introverti ou extraverti nous donne un énorme avantage en termes communicatifs et de compréhension de son comportement. Cela peut nous aider à comprendre la raison de certain de ses choix, la nature de ses réponses, en somme cela peut nous prédisposer à une communication plus fluide et privée d'obstacles ou de contrastes. Voyons donc comment reconnaître les personnes appartenant à ces deux « mondes » si différents.

Comment reconnaître un extraverti

Ce n'est pas difficile de reconnaître une personne extravertie : elle est généralement loquace, aime la société, a une bonne conversation, est prédisposée au contact humain. Fréquemment elle parle plus qu'elle n'écoute.

Comment reconnaître un introverti

Il peut être taciturne, préférer la solitude aux situations sociales, avoir de longs temps d'élaboration de réponses et de décisions, être réservé au sujet de ses propres idées et de ses propres sentiments.

Attention : nous pouvons tous être tant extraverti qu'introverti dans certaines situations de notre vie. Cela peut nous arriver, pour ainsi dire, de

nous comporter de manière différente de celle qui est généralement notre nature. Ceci n’élimine pas le fait que nous possédions tous une orientation de base. Le reconnaître chez les autres est utile pour obtenir de précieuses informations sur la manière d’agir, de penser et de se comporter de cette personne.

Voyons donc les différences dans l’approche à la vie et à la communication entre introvertis et extravertis.

Différences entre extravertis et introvertis

- **Communication :** Les introvertis apparaissent plus lents dans le traitement des informations. Ils s’attardent plus longtemps dans leur monde intérieur, chaque information est traitée autant dans une optique passée (à travers le filtre des souvenirs) et future (en pensant à la planification). Donc dans un contexte de réunions et de rencontres, les introvertis peuvent être taciturnes et apparaître plus rêveurs puisque leurs processus mentaux sont effectivement plus longs et complexes.

- **Stimuli du monde extérieur** : Lève la main celui qui n’a jamais vu un introverti mal à l’aise lors d’une fête ! Blague à part, les personnes introverties sont à leur aise lorsque les stimuli provenant du monde extérieur sont contenus, alors que les personnes extraverties nécessitent d’un niveau plus grand de stimulation pour s’activer et éprouver des plaisirs. Voilà pourquoi les extravertis aiment les fêtes et les situations sociales, qui en revanche mettent rapidement mal à l’aise les introvertis. Non pas parce qu’ils sont par la force des choses timides, mais parce qu’un niveau de stimulation élevé les stresse et ont donc besoin de s’isoler pour récupérer des forces.

- **La solitude :** si un introverti refuse un rendez-vous avec vous, ne le prenez pas mal. Les personnes introverties ont besoin d’une grande quantité de temps tout seul pour

pouvoir récupérer des forces et se perdre dans les méandres de leur propre esprit, en se consacrant à des rêves, pensées et projets. Ils ne refusent pas la socialité parce qu’ils n’aiment pas la compagnie, mais ils peuvent simplement en avoir besoin moins souvent qu’un extraverti, qui au contraire à un besoin presque physiologique d’évacuer ses propres énergies à travers sa rencontre avec les autres.

- **Capacité décisionnelle** : un extraverti se reconnaît facilement puisqu’il agit souvent avec impulsivité et avec beaucoup de sérénité. Un introverti, au contraire, peut s’accorder beaucoup de temps pour penser attentivement à tous les pours et les contres avant de prendre une décision, action qui lui coûte toujours un certain effort d’un point de vue émotionnel.

- **Gestion des imprévus** : Vous reconnaitrez tout de suite un introverti étant donné que sa nécessité de tout programmer dans les moindres détails le précèdera. Les introvertis n’aiment pas les imprévus et peuvent mal réagir également aux surprises, seulement même du fait que ces évènements dérangent l’ordre qu’ils avaient donné à la journée ou à la situation. Au contraire, l’extraverti est toujours à la recherche de l’imprévu prêt à lui déranger la vie et à lui garantir une riche dose d’émotions. En général, ils gèrent mieux les évènements imprévus auxquels ils réagissent le plus rapidement.

Le juste milieu : l’ambiverti

Éprouvez-vous des difficultés à cataloguer une personne dans une des deux catégories ? il pourrait s’agir d’un ambiverti, c’est à dire une personne qui renferme en elle des caractéristiques propres aux deux profils. Ce sont des personnes tendanciellement introverties mais qui ne dédaignent pas la socialité, si prise à doses opportunes et vécue de manière adéquate. Voyons quelles sont les caractéristiques qui caractérisent ce profil :

Ils fuient l'attention : ils peuvent aimer les contextes sociaux mais n'apprécient pas que l'attention soit trop concentrée sur eux. A la différence d'un introverti, ils sont à la fois capables d'être au centre de l'attention, mais pour un temps limité.

Ce ne sont pas des ermites : ils aiment la solitude mais cherchent souvent et volontiers la compagnie. Ils ne fuient pas la solitude comme pourraient souvent le faire les extravertis, mais ne s'y « immergent » pas non plus comme risquent de faire certains introvertis.

Ils échappent à la définition : si vous ne savez pas définir le caractère ou la personnalité d'une personne, il pourrait s'agir justement d'un ambiverti. Leur caractère n'est pas facile à cadrer comme celui d'un extraverti ou d'un introverti.

Amitiés hétérogènes : par conséquence du point précédent, les ambivertis s'entourent d'un groupe plutôt hétérogène d'amis et de connaissances. Également sous ce point de vue, ils sont difficiles à cadrer.

Ils sont empathiques : le fait de savoir entrer en contact soit avec sa propre intériorité soit avec les émotions des autres le rends bien plus apte à comprendre les autres personnes. Ils sont habitués à l'introspection (introverti) mais ils savent entrer en contact avec les sentiments des autres personnes (extravertis).

Ils ont des intérêts polyvalents : les ambivertis passent d'un argument à l'autre et d'un contexte à un autre complètement opposé sans trop de problèmes. Ils ne se laissent pas étiqueter et ceci leur permet de cultiver des intérêts polyvalents et d'avoir des goûts versatiles.

Comment deviner rapidement les valeurs, peurs et besoins d’autrui

Le prérequis pour lire les personnes rapidement est uniquement : l’attention. Du reste c’est aussi le meilleur moyen pour être persuasif durant une conversation, celui d’accorder notre complète attention à l’autre personne. Celle-ci se sentira comprise et valorisée et sera donc plus propice tant à nous écouter qu’à se fier, donc à révéler quelque chose en plus sur elle-même. Si nous sommes capables de comprendre ces informations, c’est à dire si nous abordons le contexte communicatif avec la bonne mentalité analytique, nous pourrions mettre à profit les données recueillies.

Quand je parle d’attention j’entends que le focus de la conversation doit être sur l’autre personne. Faites-la parler, ne l’interrompez pas, ne précipitez pas les conclusions ou les conseils : prenez le temps nécessaire pour leur laisser le moyen de parler d’eux. Une technique souvent utilisée est également celle du silence : lorsque vous voulez stimuler une réponse ou une réaction de la part d’une personne, essayez d’être plutôt silencieux dans le cadre de la conversation. Votre silence poussera probablement l’autre personne à parler encore plus.

Existe-t-il des astuces et des secrets pour deviner facilement le profil de celui que nous avons en face ? Parler d’astuces ou de secrets est un peu inapproprié, étant donné qu’il s’agit simplement d’amplifier ses propres capacités d’écoute et d’analyse dans des situations déterminées. Qui, certainement, peuvent également être stimulées, même si ce n’est pas dans tous les cas. Il ne s’agit jamais de tendre un « piège » à l’autre personne, mais plutôt de tester sa personnalité dans des conditions déterminées, pour en obtenir une série de données utiles à nos considérations. Voyons quelles peuvent êtres ces situations.

Débat

Rien de tel qu’un beau débat pour faire émerger les valeurs, les croyances, les peurs et les besoins d’une personne. Simplement parce que souvent une discussion peut nous impliquer d’un point de vue émotionnel, en nous amenant à diminuer nos résistances. Une discussion, un « obstacle », nous contraint à puiser dans nos ressources de problem solving et pour se faire nous démontrons qui nous sommes vraiment : altruisme, égoïsme, moralité, étique, craintes et phobies, tout est révélé dans ces circonstances si l’argument du débat est relativement sensible. Je ne vous invite pas à devenir de parfaits bagarreurs, mais certainement un moyen rapide pour deviner quelque chose en plus sur la personnalité de qui nous avons en face est celui de la titiller un peu, stimulant une réaction pour voir quelles sont les « armes » que sort la personne intéressée.

Problem Solving

Après le débat vient le moment de résoudre le problème. Le problem solving est un parfait banc d’essai pour tester la personnalité d’autrui. Lorsque nous devons résoudre un problème, surtout si nous devons le faire avec une autre personne, en ressortent nos caractéristiques de patience, collaboration, compréhension, tolérance, constance. Nombreuses sont les occasions pour résoudre un problème avec une autre personne, une des plus communes et conseillées pour évaluer la personnalité d’autrui est celle de construire quelque chose ensemble : un travail manuel comme peut- être l’assemblage d’un meuble, par exemple. Vous voyez les longues et bien souvent incompréhensibles instructions de la célèbre marque de fourniture suédoise ? Voilà, montez un de leur meuble avec une autre personne peut se révéler un test parfait : on doit suivre et interpréter les instructions, comprendre comment surmonter les petits obstacles, écouter le paraître de l’autre personne, se fier à ses intentions ou donner gentiment les nôtres lorsque l’on se rend compte que l’autre personne n’a pas compris la consigne. Ce sont toutes des situations dans lesquelles il est nécessaire de démontrer certaines valeurs fondamentales de l’esprit humain : patience, tolérance, capacité de compréhension, confiance en les autres.

Compétition

La compétition stimule le talent… mais elle peut également faire ressortir le pire de nous, autre que le meilleur. Si vous voulez voir la vraie nature d'une personne, jouez ensemble à : une partie de ballon, une partie de tennis, mais aussi tout simplement à une partie de carte ou à un jeu de société. Dans un environnement compétitif les personnes, souvent, perdent leurs freins et inhibitions et révèlent leur nature bien plus de ce qu'elles ne voudraient. Il y a celui qui n'est pas capable de perdre, il y a celui qui perd son sang-froid et le contrôle de lui-même avec un minimum de pression, celui qui est prêt à tout pour gagner, même à écraser les autres ; certainement qu'il y aura celui qui en revanche démontrera un esprit collaboratif, de l'ironie, de la compréhension et le respect des règles, par rapport à l'autre personne.

Pour apprendre à lire une personne rapidement et pour tirer le maximum des situations que nous avons analysées on a besoin de beaucoup d'entraînement. Notre esprit doit être habitué à analyser, recueillir des données, en définitive, nous devons savoir où et quoi regarder. Voilà pourquoi il est très utile de s'entrainer à lire les personnes en profitant du cercle de contact proche dont nous disposons : amis, parents, partenaire, également collègues de travail. Voyons comment faire pour développer une habitude au détail qui peut se révéler utile dans la rencontre avec un inconnu :

- Avant tout, éliminez *vos* barrières. Souvent même si on ne s'en rend pas compte nous fuyons de la réelle rencontre avec une autre personnalité, parce qu'inconsciemment nous nous défendons de situations qui potentiellement nous mettent mal à l'aise, comme des sentiments désagréables. Lorsque vous voulez vraiment connaître quelqu'un, préparez-vous à accepter tout ce qui pourrait arriver de cette personne.

- Analysez vos préjugés. Ceci ne signifie pas de les éliminer si vous ne réussissez pas, mais au moins d'être capable de les mettre momentanément de côté. Les préjugés pourraient vous faire dévier et vous conduire à une interprétation incorrecte de la personnalité que vous pourriez connaître.

- Choisissez un candidat idéal. Un fois dépassé les deux premiers points, identifiez une personne à analyser : l'idéal est une personne que vous pouvez observer dans diverses situations, également dans des moments calme et de loisir. Il est important de faire momentanément table rase de ce que vous connaissez et croyez sur son compte : cette personne doit devenir une espèce de « cobaye » pour votre laboratoire d'analyse des personnes, donc faites semblant d'observer son comportement et ses actions pour la première fois.

- Déclinez-en le profil. Observez la personne dans une situation de loisir ou de calme et essayer de schématiser les traits principaux de son caractère et de sa personnalité. Par la suite observez-la dans une situation potentiellement stressante et ajustez-le profil que vous avez créé en ajoutant les détails tirés de cette dernière observation.

- Cherchez une schématique. Après des observations répétées, cherchez les éléments communs aux diverses situations. Par exemple, une personne lorsqu'elle est embarrassée peut changer le ton de la voix, adopter une position précise du corps, avoir des réactions déterminées. Essayez de créer des schémas pour chaque situation rencontrée : joie, peur, colère, embarras…

- Définissez la personnalité. Les informations que vous avez recueillies et les schémas que vous avez essayé de décliner vous permettrons enfin de définir la personnalité de la personne analysée ? Vous saurez que vous avez atteint le résultat lorsque son comportement sera pour vous prévisible : la connaissance que vous avez sur son compte vous permettra de prévoir la façon dont elle se comportera dans des situations déterminées.

Cet entrainement de base vous permettra de devenir toujours plus habile dans le fait de deviner la personnalité d’autrui. En connaissant et en évaluant diverses personnalités vous vous rendrez compte que vous avez souvent recours à des schémas que vous avez déjà relevé sur des personnes connues, ceci vous permettra de devenir rapide dans l’esquisse de la personnalité de celui que vous avez en face de vous.

Les facteurs qui motivent les personnes et leurs comportements

La motivation est un autre concept avec lequel on se rempli souvent la bouche sans en avoir une vraie connaissance. Souvent nous parlons de facteurs motivants avec trop de légèreté ; la vraie motivation est une impulsion intérieure très forte, celle qui nous rend capable de soulever des montagnes. L’envie de faire et la motivation sont deux choses distinctes : la motivation nous parle de nos valeurs, de ce qui réellement compte pour nous dans la vie, alors que l’envie de faire peut-être issue de la discipline développée au cours de la vie. Il existe des personnes très efficaces mais bien peu motivées ; au contraire il existe des personnes à l’apparence peu disciplinées mais en réalité profondément motivées, qui seront donc capable d’atteindre des objectifs plus ambitieux par rapport aux autres personnes.

Comprendre ce qui motive une personne équivaut vraiment à décrocher le billet gagnant de la loterie en termes d’analyse de la personnalité : les facteurs motivants sont à la base du comportement, des choix et des actions d’une personne, ainsi que l’expression de ses valeurs fondamentales. Notre chance est que ce qui motive les personnes dans la vie peut être réduit à quelques éléments principaux ; les personnes, fondamentalement, peuvent se diviser en grands ensembles, ceci nous aide à en comprendre le comportement. Avant de voir quels sont les principaux facteurs motivants, parlons brièvement de comment les identifier chez les personnes que nous rencontrons dans la vie. L’unique moyen valide pour comprendre ce qui motive une personne est d’essayer. Faire des tests. Un peu comme ce qui se passe en laboratoire, pour comprendre ce qui stimule et motive notre « cobaye » nous devons tester des récompenses diverses. Ce ne sera pas difficile de comprendre laquelle est la bonne, étant donné qu’en augmentant la motivation, augmentent la productivité et le bonheur !

1- Reconnaissance sociale

Ne vous êtes-vous jamais demandé pourquoi certaines personnes parmi les plus en vue au monde, dans n’importe quel domaine, continuent à

s’entraîner pour gagner toujours plus ? C’est simple : la reconnaissance sociale est une des meilleures gratifications que l’on puisse obtenir. Sentir que les autres reconnaissent notre valeur est motivant en soi, indépendamment de la gratification matérielle liée à la reconnaissance. Cela nous plait à tous de se sentir valorisés et importants, voilà pourquoi le moyen le plus rapide pour perdre l’estime d’une personne est celui de ne pas reconnaître le mérite du travail effectué, de la contribution donnée à un projet par exemple. Rappelez-vous que la reconnaissance individuelle est un ressort très puissant : s’efforcer pour quelque chose qui donne de l’éclat à sa propre personne est perçu comme un effort qui vaut toujours la peine d’être fait. L’important est de ne pas abuser de ce facteur motivant : la reconnaissance sociale doit cependant être accompagnée d’un niveau suffisant de gratification matérielle. Travailler ou s’entrainer « pour la gloire » peut fonctionner un moment, mais à la longue celui qui n’est pas récompensé matériellement pour son propre effort ne sera pas non plus intéressé à la reconnaissance et aux éloges verbales.

2- Succès

La beauté de la motivation est qu’elle peut facilement nous instaurer dans un cercle vicieux : réussir en quelque chose est gratifiant en soi, se sentir efficace est la meilleure des récompenses. Il plait aux personnes de gagner et d’avoir du succès dans la vie, inutile de se cacher derrière un dicton : nous voulons tous gagner, tous nous désirons le succès dans la vie. Voilà pourquoi lorsque nous réussissons dans quelque chose, lorsque nous sommes doués à effectuer une action ou une tâche, nous avons tendance à continuer de le faire peu importe les récompenses. Les chefs d’entreprise passent d’une entreprise à une autre parce qu’ils aiment le succès et les sensations liées à celles-ci, plus que par avarice (il suffirait à beaucoup d’entre-eux uniquement leur premier emploi afin de mettre de côté suffisamment d’argent et être tranquille toute leur vie !) ; de la même manière les sportifs ont du mal à « raccrocher les crampons » car la compétition et la victoire sont des sensations très motivantes. Un moyen simple pour en motiver un est de lui proposer un défi à sa portée : une personne qui perçoit de pouvoir gagner, se retroussera les manches pour le faire. Attention à ne pas dépasser la limite, souvent difficilement

identifiable : les défis trop difficiles dépriment la motivation étant donné que la personne perçoit la concrète possibilité d'échouer. Et échouer n'est ni motivant ni agréable pour personne.

3- Famille et proches

Beaucoup et même énormément de personnes sont prêtes à s'impliquer bien plus pour ceux qui leurs sont chers plutôt que pour eux-mêmes. Le devoir de s'assurer du bien-être et de la sécurité de ses propres proches est très fort chez l'être humain, qui souvent peut être fortement motivé à accomplir des actions qui lui garantissent de se procurer ce bien-être tant désiré. De la même manière, surtout dans un environnement de travail, la possibilité de profiter d'un temps libre à passer avec sa famille et ses proches est une forte motivation pour beaucoup d'individus, qui seront amenés à s'impliquer plus durement pour terminer un travail et se garantir la récompense convoitée.

4 – Responsabilité

Il plait aux personnes de se sentir responsables, d'elles-mêmes ou d'un travail, peu importe. Se sentir responsable de quelque chose nous fait prendre plus sérieusement et avec plus de force de volonté nos engagements. La responsabilité est, elle aussi, auto-gratifiante : si nous faisons quelque chose de bien, nous nous en attribuons le mérite et nous sommes plus propices à nous en assumer ultérieurement la responsabilité. Rien ne motive l'homme plus que la sensation d'être capable et efficace : chaque défi vaincu, même petit, ravive la flamme de sa propre motivation. Un fort sens de responsabilité peut motiver de façon réellement intense les personnes, dans la vie personnelle comme au travail. Souvent, en famille mais également au travail, nous avons tendance à centraliser les responsabilités sur nous-même, nous avons du mal à déléguer et nous nous lamentons car les autres ne nous aident pas ; il peut suffire de la simple action de confier des tâches à d'autres personnes pour les motiver à l'effort et améliorer leur détermination.

5- Curiosité et nouveauté

Mettre la pression sur la curiosité innée de la personne peut stimuler fortement la motivation. L'être humain est curieux par nature, mais souvent la vie monotone qu'il conduit jour après jour l'amène à s'aplatir et à renoncer à sa soif de nouveauté, au plaisir d'apprendre de nouvelles choses, au défi de comprendre comment fonctionne le monde. Se retrouver engagé dans des tâches qui stimulent la curiosité est très motivant pour l'homme, tout comme d'être inclus dans quelque chose de nouveau peut aider à retrouver la motivation perdue après une longue période de monotonie.

Pratiquement toutes les actions des personnes peuvent être réduites à ces facteurs motivants. Habituez-vous à analyser les comportements d'autrui en fonction de ce schéma d'évaluation : Pourquoi est-ce que cette personne répète ce comportement ? Pourquoi est-ce qu'elle poursuit cet objectif ? Comment a-t-elle fait pour avoir autant de succès dans cet environnement ? Prenez les motivations que nous avons analysé comme repère et, une fois libéré des préjugés (étape indispensable étant donné que souvent nous « lisons » les autres personnes à travers le filtre des jugements que nous formulons apriori), vous serez capables de comprendre ce qui motive profondément la personne à adopter un certain comportement et à effectuer des actions déterminées.

Une fois les motivations comprises, il sera simple de remonter aux valeurs qui comptent dans la vie de cette personne : quand vous aurez connaissance de leurs valeurs, il vous sera bien plus facile de vous faire une idée de leur propre personnalité. Connaître ce qui motive une personne nous donne un avantage énorme en termes collaboratifs. Lorsque nous savons quel levier utiliser, nous pouvons facilement pousser une personne à effectuer certaines actions.

SECONDE PARTIE

Les émotions

Que sont les émotions ?

Notre vie tourne autour des émotions, même si, parfois, la majeure partie du temps nous n'en avons pas conscience. Le premier objectif de cette partie du livre est donc celui d'augmenter notre conscience par rapport aux émotions. Qui, peut-être vous ne le savez pas, sont à la base des comportements et des actions.

Ceci est le premier concept important à comprendre sur les émotions : elles ont toujours comme conséquences une action. Elles sont un pont entre la pensée et le comportement, et au moment où nous devenons capables de reconnaître les émotions d'autrui nous devenons également capables de prévoir le comportement des personnes. C'est à dire *de les lire*, comme nous avons proposé de le faire au début du livre.

Le terme « émotion » dérive du latin *emovere* qui signifie *ôter d'un lieu*, et en effet les émotions ne sont rien d'autre que la manifestation extérieure d'un état d'âme intérieur, d'une précise condition mentale. Ce sont les photographies d'un moment, d'un processus de pensée, d'une chaine de réactions qui ont été déclenchés par un évènement (un mot, une action, un geste…). Cette « photographie » se manifeste d'un point de vue physique avec des changements précis – que nous analyserons dans les prochains chapitres – et d'un point de vue psychologique avec des processus mentaux qui se déclenchent par conséquence.

Une émotion est un pont entre la réaction à un évènement et ce qui se passera ensuite : les émotions précèdent les actions, pour cette raison il est très intéressant d'apprendre à lire chez les autres ce qu'on ne reconnaît pas chez soi. Il va de soi qu'une fois que nous sommes capables de comprendre quelle action causera une émotion déterminée, nous devrons également être capable de gérer les actions elles-mêmes en contrôlant les émotions qui les déclenchent.

Les émotions nous mettent littéralement à nu aux yeux des autres. Autant que l'on puisse devenir doué à les cacher, on ne réussira jamais à en annuler

les effets physiques. Voilà pourquoi dans la troisième partie du livre nous nous concentrerons sur les signaux du corps : en apprenant à le lire comme un livre ouvert, le corps est capable de nous dire tout ce qu'une personne, avec des mots, essaye de cacher. Ou peut-être qu'elles ne veulent pas les cacher, mais ne sont pas capables de les exprimer avec des mots.

La même chose vaut pour les émotions, que des changements corporels sont la cause. Les émotions suivent leur parcours, que nous le voulions ou non ; une fois appuyé sur le « bouton » d'une émotion, elle est impossible à annuler. On peut seulement tenter de contenir ses effets, même si la plupart du temps cela aboutira forcement à un échec. Les émotions nous fournissent également un langage universel : beaucoup d'études et de recherches ont étudié la manifestation des émotions dans les différents peuples et cultures du monde, en découvrant que les similitudes qui les rapprochent sont bien plus nombreuses que les différences qui les divisent (peu, même si elles sont intéressantes).

Développer une conscience d'un point de vue émotionnel est donc une puissante arme en sa propre possession pour devenir toujours plus capable de gérer avec habilité et droiture les rapports interpersonnels. Mais quelles sont les émotions de l'être humain ? On serait tenté de penser qu'elles sont nombreuses et qu'une classification soit pratiquement impossible. Et en revanche… c'est une erreur, les émotions sont plus simples que ce que nous pensons. C'est leur manifestation et, plus qu'autre chose, leur perception de notre part qui est parfois difficile.

Les émotions principales sont au nombre de six, et elles sont les suivantes :

1- Peur
2- Colère
3- Tristesse
4- Joie
5- Dégoût
6- Surprise

Sur celles-ci, le monde scientifique est depuis longtemps d'accord. Récemment néanmoins, un groupe de neuroscientifiques a décidé

d’amplifier « officiellement » la gamme des émotions humaines reconnues : à travers des expériences et des tests conduits sur un large échantillon de personnes, ils ont réussi à standardiser 21 autres émotions propres à l’être humain. La liste agrandie et mise à jour des émotions en comprend maintenant 27, toutes acceptées et reconnues de la communauté scientifique internationale.

Les 21 émotions qui ont été ajoutées aux 6 d’origine sont les suivantes :

1- Admiration
2- Adoration
3- Appréciation esthétique
4- Anxiété
5- Charme
6- Ennui
7- Embarras
8- Divertissement
9- Douleur empathique
10- Confusion
11- Calme
12- Excitation
13- Désir ardent
14- Horreur
15- Extase
16- Nostalgie
17- Amour romantique
18- Intéressement
19- Soulagement
20- Désir sexuel
21- Satisfaction

Une gamme bien plus ample et qui maintenant est capable de refléter pleinement les nuances qui caractérisent tous les jours de notre vie émotionnelle. Raisonnons un petit peu sur ce fait : 27 émotions, cela signifie aussi un nombre bien plus grand des potentielles actions que l’être humain puisse accomplir sur l’onde de telles émotions. Voilà donc que la connaissance des émotions humaines et la capacité de les reconnaître nous rend potentiellement capable de prévoir une très vaste gamme d’action, de

faire des prévisions, de comprendre comment gérer au mieux le rapport avec les personnes que nous rencontrons tous les jours.

Une dernière observation est faite sur la considération des émotions. S’oppose souvent, à tort, l’émotion et la raison. On dit souvent que celui qui réagit d’une manière émotive n’utilise pas sa tête. Les études scientifiques ont pourtant depuis longtemps démenti cette croyance : les émotions ne sont qu’une réponse physiologique et inévitable à un évènement, un changement dans l’environnement proche, suivit par une action. Le cerveau est absolument relié et impliqué dans ces processus : les émotions ne surpassent pas la raison, simplement le circuit évènement-émotion-réaction est tellement rapide et efficace que nous ne nous rendons pas compte de son activation et, de ce fait, nous ne réussissons souvent pas à le contrôler.

Une impasse dont on peut sortir en devenant davantage conscient des émotions et de la façon qu’elles agissent sur notre cerveau. Il en va de même de comment identifier les émotions et leurs effets chez les autres personnes : nous devons nous détacher du jugement et apprendre à déconstruire le comportement des autres, en remontant aux causes des effets, ceux-ci procèdent des actions aux émotions qui les ont causées. En observant celles-ci de manière analytique nous serons capables de comprendre les raisons derrière les actions et les gestes, mais également de deviner les valeurs de la personne, d’en esquisser la personnalité, de comprendre les besoins et nécessités qui caractérisent l’existence. Rappelez-vous toujours : les émotions ne mentent pas. Et elles ont tant à dire. Il convient donc de les écouter et de les utiliser pour tirer une importante quantité d’informations au sujet de la personne qui les exprime. Cela peut faire la différence entre une conversation (ou un rapport) qui est réussie et une conversation qui échoue aux moindres obstacles.

Comment reconnaître facilement les émotions d’autrui (même lorsqu’ils tentent de les cacher)

Nous avons vu l’importance des émotions et de savoir les reconnaître chez les autres personnes, afin de gérer au mieux la communication et moduler les actions et les réactions. Nous avons tous une certaine familiarisation avec les émotions, vu que nous vivons toujours ensemble, mais être habitué à les percevoir ne coïncide pas malheureusement avec la capacité de les reconnaître clairement. Nous avons dit en outre que, bien que les émotions ne puissent pas s’annuler, on peut tout faire pour les cacher : une personne donc peut s’efforcer à dissimuler la manifestation d’une certaine émotion, et ceci peut rendre difficile la lecture de notre part. De plus, les différences individuelles entre une personne et une autre ne rendent pas toujours immédiat et simple la reconnaissance des manifestations émotionnelles. En effet, nous sommes habitués à voir la réalité à travers nos yeux, et nos filtres, également émotionnels.

Nous parlerons plus tard et en détail de comment développer sa propre capacité de percevoir les émotions d’autrui. Cette capacité prend le nom d’empathie et nous rend capable de ressentir littéralement ce que les autres ressentent, de nous harmoniser sur leurs émotions. Dans ce chapitre, en revanche, nous traiterons d’un argument dans l’ensemble plus simple, c’est à dire comment reconnaître et identifier les émotions qui se manifestent chez une autre personne. Ceci devrait nous rendre apte à comprendre ce qui est en train de se passer au niveau émotif chez une autre personne au moment même où nous sommes en train de lui parler.

Les indicateurs d’émotion

Visage

Le premier élément sur lequel se concentrer est le visage. Les yeux et la bouche, en effet sont ceux qui subissent le plus fortement l’influence des émotions. Il y a des différences significatives individuelles et également entre les diverses ethnies, mais aucun de nous ne peut éviter de modifier

l’expression des yeux (surtout en ce qui concerne l’ouverture) et de la bouche (ouverture, pincement des lèvres) lorsqu’il éprouve une émotion.

Ton de la voix

Également le ton de la voix change en relation aux émotions éprouvées. En même temps, néanmoins, souvent le ton de la voix est utilisé justement dans le but de contrôler les émotions elles-mêmes, de chercher à s’imposer un contrôle et de dominer une émotion qui est en train de devenir trop forte. On a donc besoin de beaucoup s’entrainer pour reconnaître ces différences subtiles. De toute les manières habituez-vous à relever les variations du ton de la voix et surtout à les relier à d’autres changements de l’état physique de la personne.

Posture

Les mouvements et la posture du corps sont de grands indicateurs de l’état émotionnel de la personne. D’un niveau général, une posture droite et ouverte indique un état de bien être, sérénité, bonheur ; à l’inverse les signaux comme les épaules tombantes et les bras croisés sont synonymes de gêne, d’ennui, de contrariété, à n’importe quel niveau (une personne légèrement mal à l’aise ne sera pas où mettre les mains et finira par croiser les bras, même si sa gène est très légère).

Mains

Les mains sont un élément important à considérer. Les émotions comme la tristesse, l’ennui ou la déception peuvent amener un individu à mettre les mains dans les poches, alors qu’une personne indifférente à la situation qu’elle est en train d’expérimenter aura les mains derrière le dos. Une personne nerveuse et sur le point de s’énerver mettra fréquemment les mains sur les flancs (ou même une seule pour garder l’autre main libre afin de gesticuler).

Pieds

C’est un peu le même discours que celui des mains : celui qui agite ou « fait danser » fréquemment les jambes et pieds est nerveux, stressé ou anxieux, alors que celui qui continue à changer la position des pieds et cherche presque à les cacher l’un derrière l’autre pourrait être embarrassé ou mal à l’aise.

Autres signaux physiques

Certains signaux physiques sont indicateurs de conditions émotionnelles particulières : le rougissement du visage, le tremblement des mains, la sueur du visage, des paumes de mains ou aisselles, le léger tremblement du corps entier. Ce sont tous des signaux qui indiquent un état d’altération dû à une réaction improvisée de peur, de fort embarras ou d’anxiété.

Voilà les signaux que vous devez vous habituer à relever chez les autres personnes. Vous aurez besoin de pratique et d’entrainement, surtout pour comprendre quand un signal est sans équivoque ou quand en revanche il peut faire partie des caractéristiques propres d’une autre personne – il y a ceux qui rient et sourient d’une certaine manière et d’autres d’une autre, qui pleure plus facilement et ainsi de suite – le conseil est toujours celui de commencer par une personne connue et des émotions sûres. Voyez-vous votre partenaire énervé pour quelque chose qui s’est mal passé au travail ? Prenez note des signaux physiques qu’il manifeste. Un ami triste ou déprimé ? Concentrez-vous sur comment ces émotions se manifestent d’un point de vue physique, notez les changements dans la posture, dans la manière de se bouger et, évidemment, également dans les expressions faciales.

Reconnaître les émotions universelles

Pour les 6 émotions universelles (peur, colère, tristesse, joie, dégoût, surprise) il existe de nombreuses études qui ont standardisé les modifications qui se passent surtout au niveau du visage et des micro-expressions faciales. Il est important de les connaître étant donné que cela nous permet d’être avantagé, afin de déterminer les points de départ. La variabilité individuelle fera en sorte que chaque personne manifeste ces émotions universelles de manière littéralement diverse, mais au moins il existe des indicateurs clairs et communs sur lesquels nous reposer.

Surprise

Celle-ci est l’émotion qui se manifeste de la manière la plus brève de toutes. Ses signaux au niveau du visage sont très clairs : sourcils soulevés, yeux bien plus ouverts, bouche ouverte. L’indicateur de l’intensité de cette

émotion est donné par la bouche : plus la personne est surprise, plus la bouche s’ouvre, jusqu'à s’ouvrir en grand. Une légère surprise ne fera qu’écarquiller les yeux, alors qu’une surprise énorme laissera la personne littéralement « bouche bée ».

Colère

Dans ce cas, les sourcils s’abaissent et ont tendance à s’unir centralement, les lèvres s’affinent puisqu’elles se resserrent, les yeux scintillent. La colère est une émotion très forte et elle est difficile à contrôler ou à cacher. Elle a des signes prémonitoires : la mâchoire tendue, le regard dur et fixe, les sourcils qui s’abaissent. On peut apprendre à reconnaître ces signaux de manière à ajuster la conversation et tenter de contrôler les émotions d’autrui.

Tristesse

Au contraire de la colère, lorsqu’une personne éprouve de la tristesse elle soulève involontairement les sourcils (surtout dans l’angle extérieur) et les paupières supérieures, les angles de la bouche s’abaissent légèrement et le regard tend à s’abaisser et à perdre de l’intensité. Un conseil : feindre la tristesse est presque impossible puisqu’il est difficile de recréer cette très particulière expression des sourcils et des paupières, donc si vous avez un doute que quelqu’un soit effectivement triste contrôler cette partie rapidement.

Peur

En cas de peur, les sourcils se soulèvent mais ne se plient pas vers le haut ou le bas, se soulèvent aussi les paupières supérieures et le regard devient effrayé, la bouche peut être fermée ou légèrement ouverte et les lèvres deviennent subtiles. Dans ce cas également, celui qui feint la peur aura du mal à contrôler les sourcils et les paupières donc contrôlez ces deux éléments.

Dégoût

Qui éprouve du dégoût ressert le nez en une expression vraiment typique, très facile à reconnaître. La bouche peut subir des modifications : la lèvre supérieure peut être plissée et soulevée également, si le dégoût est fort la lèvre inferieur sera elle aussi plissée et soulevée.

Joie

Il est très facile de reconnaître une expression de vraie joie : bouche et yeux sourient littéralement. Les sourcils s’arrondissent et s’abaissent, les yeux s’amenuisent, apparaissent les classiques rides sur les tempes et les angles de la bouche se soulèvent, à notre insu. La bouche peut être plus ou moins ouverte. Un faux sourire, typique de celui qui feint la joie même s’il ne l’éprouve pas, implique seulement la bouche tandis que les yeux et les sourcils restent comme avant : et de ce fait est plutôt facile à identifier.

Comment augmenter sa propre conscience émotionnelle et comprendre les états d’âmes des autres

De nombreuses études ont démontré que l’intelligence émotionnelle – une des nombreuses intelligences pour lesquelles tout être humain est doté, selon la théorie des intelligences multiples – est utile dans beaucoup de domaines et pas des moindres, celui du travail. Loin d’être une chose réservée aux personnes « sensibles », la conscience émotionnelle donne une marche en plus dans des tâches et actions qui en apparence n’ont rien de « sentimental ». L’intelligence émotionnelle augmente les gains des entreprises, si nous voulons réduire la question en peu de termes : les hommes d’affaires dotés de conscience émotionnelle performent mieux que ceux qui en sont privés, portant les entreprises pour lesquelles ils travaillent à poursuivre des meilleurs résultats financiers.

Souvent nous entendons parler de personnes qui « n’ont pas de sentiments », qui ne sont pas capables de comprendre les autres, individus « insensibles » qui marchent sur les désirs et les besoins d’autrui. Ce sont toutes des façons d’indiquer des personnes avec une faible ou une médiocre conscience émotionnelle. Une chose différente du cynisme ou de l’égoïsme, qui s’expriment avec une volonté précise de ne pas considérer les émotions et les besoins d’autrui. Les personnes avec peu de conscience émotionnelle ne se rendent pas vraiment compte des sentiments des autres ni souvent des leurs. Existe-il un moyen pour remédier à ce problème ? Peut-on travailler pour augmenter sa propre conscience émotionnelle ?

La réponse est oui. Le chemin pour augmenter sa propre conscience émotionnelle, par ailleurs, est également plaisant, dans le sens qu’il s’immerge dans le monde des émotions et des sentiments d’autrui c’est un peu comme poser sur le nez une paire de lunettes après une vie passée à ne pas voir clairement. Les informations que nous réussissons à recueillir du monde qui nous entoure une fois que nous l’approchons fort de cette conscience, sont capables d’enrichir notre expérience et nos relations interpersonnelles. Voyons, pas à pas, comment faire pour devenir majoritairement conscient de nos émotions propres et de celles d’autrui.

Partez de vous-même. Le premier pas pour devenir plus conscient des émotions des autres est de reconnaître ses *propres* émotions. Celui qui n’est pas confiant avec sa propre sphère émotionnelle ne pourra jamais l’être avec celle de quelqu’un d’autre. Essayez de faire attention à vos états d’âme, à comment vous réagissez aux situations, mais surtout demandez aux autres comment ils vous voient et essayez donc de devenir conscients des émotions dont, peut-être, vous ne réussissez pas à vous rendre compte. Comprendre comment et pourquoi on éprouve certaines émotions nous aidera également à les redimensionner et à ne pas se faire submerger par celles-ci.

Apprendre à vous contrôler. Justement comme ça : avoir le contrôle de ses propres émotions nous rend aussi capable de les reconnaître et de les identifier chez les autres personnes. Être à la merci des émotions n’est jamais utile, ni dans les rapports avec les autres ni avec soi-même. Apprenez à ne pas réagir immédiatement à n’importe quelle situation qui se présente, cherchez à être moins impulsif et à écouter les émotions qui sont en train de prendre possession de votre esprit et de votre corps.

Faites-vous critiquer. Cherchez une personne en qui vous avez confiance, dont vous vous fiez à ses opinions et demandez-lui d’être « cash » à votre égard. Affronter le jugement d’autrui peut faire perdre son sang-froid et se laisser déborder par les émotions de manière irrationnelle. Voilà pourquoi il est sage de s’entrainer à se faire critiquer : on peut profiter de l’occasion pour relever des choses sur soi-même que l’on n’avait pas remarqué, augmenter la conscience de ses propres émotions au moment où on se fait critiquer et apprendre à gérer et contrôler ses propres émotions. Ceci nous aidera à nous mettre à la place des autres lorsque ce sera à nous de critiquer autrui, ou seulement spectateurs d’une situation où nous ne sommes pas des protagonistes directs. Nous saurons reconnaître leurs émotions beaucoup plus facilement.

Se mettre dans la peau de l’autre. Non, je n’insinue pas de vous échanger matériellement le corps, mais d’essayer de vous mettre à sa place, c’est à dire de vous immerger idéalement dans leur situation de vie. Imaginez ce que pense et ce que ressent cette personne et ensuite essayez

d’utiliser les informations que vous avez obtenu de cet exercice pour communiquer de manière plus effective avec la personne en question.

Soyez spécifiques par rapport aux sensations. Apprenez à donner un nom précis aux émotions. Êtes-vous en colère ? Faites un pas en arrière et demandez-vous pourquoi. Qu’éprouvez-vous d’autre ? Tristesse ? Humiliation ? Déception ? Ne vous arrêtez pas jusqu’à ce que vous ayez trouvé un nom précis à la sensation que vous êtes en train d’éprouver. Ce ne doit pas être obligatoirement une émotion forte et très prenante, habituez-vous à être spécifique sur ce que vous ressentez dans toutes circonstances.

Faites attention à votre corps. Beaucoup d’émotions passent inaperçues. Parfois pour se rendre compte de ce que nous éprouvons il est utile de porter attention aux réactions physiques : analysez votre posture, vos sensations de chaud/froid, vos expressions faciales ou la façon dont vous placez vos jambes et bras. Ceci vous permettra de reconnaître plus facilement les émotions sous-jacentes.

Intéressez-vous aux autres. Comment se sentent les autres personnes ? Qu’éprouvent-elles ? Il n’y a pas de meilleur moyen que de leur demander : habituez-vous à demander aux autres comment ils se sentent. Entrer dans le monde de leurs émotions, sans se faire impliquer excessivement, vous aidera à développer cette conscience.

Ne juger pas précipitamment. Le jugement est l’ennemi des émotions. Celui qui juge avec précipitation ne s’accorde même pas le temps d’analyser les émotions d’autrui (et pas non plus les siennes). Donc, lorsque vous êtes prêt à sortir un jugement de votre bouche, retenez-vous et essayez d’analyser la situation en vous demandant ce qu’éprouve l’autre personne et ce que vous-même vous éprouvez.

Qu’est-ce et comment se développe l’empathie

N’avez-vous jamais entendu parler d’empathie ? C’est un terme de « salariés d’entreprise » mais au cours de la dernière décennie sa popularité a été constamment croissante et on a commencé à en parler dans différents contextes. L’empathie est, pour ainsi dire, l’évolution de la sensibilité émotive : c’est la capacité de comprendre comment se sentent les autres et de partager avec nous-même leurs émotions. Et pourquoi est-ce si important, peut-être vous demanderez-vous ? L’importance de l’empathie a augmenté progressivement petit à petit qu’augmentait les preuves concernant sa fonction stratégique pour le succès personnel.

L’empathie et le succès personnel, on peut se demander ce qu’ils ont à faire l’un avec l’autre. Le fil conducteur est simple à suivre : avec un haut niveau d’empathie il est plus simple de lire les personnes, de comprendre leurs sentiments et de prévoir leur comportement ceci amène inévitablement à atteindre un plus grand succès dans les relations interpersonnelles, de quelque type que ce soit (personnel, amoureuse, de travail et ainsi de suite.) Mais développer l’empathie n’a pas seulement fonction d’obtenir plus de succès dans les relations interpersonnelles. C’est un peu comme regarder la réalité à travers un caléidoscope : le monde dans lequel nous vivons, d’un coup se colore ; tellement la capacité de comprendre et de ressentir les émotions et sentiments d’autrui rend tout plus riche, plus éclatant et plus passionnant.

L’empathie présente aussi un côté négatif, malheureusement. Plus on devient capable de se synchroniser sur les sentiments des autres personnes, plus il peut devenir difficile de laisser la charge émotionnelle « devant la porte ». Être plus empathique apporte beaucoup d’avantages mais également le devoir d’apprendre à réguler le flux émotionnel entrant. On ne peut pas en effet risquer de finir écraser par le poids des émotions et sentiments d’autrui ; on doit trouver une manière de filtrer le vécu émotionnel des autres personnes, apprendre à le vivre avec participation mais en même temps avec un certain détachement.

La régulation émotionnelle fait partie du parcours pour développer sa propre capacité empathique : on naît plus ou moins prédisposé à l'empathie, mais c'est un don que nous pouvons tous apprendre à cultiver et à développer dans le temps. La condition préalable indispensable est la conscience émotionnelle, que nous avons abordé dans le chapitre précédent ; savoir reconnaître ses propres émotions et celles des autres est vraiment le point de départ. A un niveau supérieur nous trouvons justement la régulation émotionnelle, c'est à dire la capacité de gérer et de contrôler d'abord ses propres émotions puis celles des autres.

Il semblerait que nous soyons en train d'empiéter dans le territoire ambiguë de la manipulation, mais l'expression « gestion des émotions d'autrui » ne veut pas renvoyer à cela. Une empathie développée peut nous rendre capable de soutenir au mieux les émotions d'autrui, cela peut nous faire comprendre quoi faire, quand le faire et comment le faire, afin d'arriver à une collaboration maximum avec la personne que nous avons en face, en évitant conflits et incompréhensions. En ce sens donc l'empathie augmente notre capacité de gérer les rapports à travers la connaissance des émotions d'autrui.

Mais l'empathie peut faire beaucoup plus : elle peut nous faire regarder la réalité suivant le point de vue de quelqu'un d'autre. Lorsque nous sommes capables d'avoir de l'empathie non seulement avec la tête mais aussi avec « les tripes » et de se mettre à la place de quelqu'un d'autre, là se produit la vraie magie. Parce qu'à ce stade toutes les informations dont nous avons besoin pour lire le comportement de l'autre personne, nous l'avons à portée de main. Prévoir les actions et les réactions, comprendre comment se comporter et quoi dire, tout résultera plus facilement (de plus, regarder le monde d'une perspective différente est toujours instructif).

Faisons un pas en plus et… l'empathie se révèle encore plus utile. Au plus haut niveau, en effet, celle-ci nous permet d'avoir *réellement* à cœur la situation et les besoins d'une autre personne. A ce stade il sera encore plus facile d'agir : on ne parle même plus de penser et de projeter quoi faire ou quoi dire, puisque ceci nous viendra de manière spontanée. Ceci est le degré maximum de l'empathie qui puisse être atteint : lorsqu'il n'est même plus nécessaire de penser à comment satisfaire la nécessité de l'autre personne,

simplement parce que l'empathie est telle qu'elle nous permet de le savoir de manière intuitive.

Génial, pas vrai ? Certainement pas facile, vous penserez. Et pourtant, pas non plus si difficile… en suivant les conseils ci-dessous exposés.

Faites-en sorte que les autres s'ouvrent à vous

Comment ? En étant sincère et encourageant lorsque vous exprimez une opinion. Les personnes apprécient l'honnêteté et la sincérité au plus haut point, même s'il semble qu'ils n'aiment pas se sentir dire la vérité, elles donnent une grande valeur à celui qui a le courage de le faire. Donc soyez toujours sincère, honnête et gentil : même pour exposer ses propres critiques il n'est jamais nécessaire d'être offensif ou brutal. Lorsque c'est le cas, ne perdez pas l'occasion de féliciter l'autre personne. Soyez encourageant et n'économisez pas les compliments. L'important est qu'ils soient sincères et qu'ils ne soient pas exaspérants. Même dans ce cas, les personnes seront plus disposées à s'ouvrir à vous, car ils peuvent se sentir en sécurité et se fier à vous.

Acceptez les opinions différentes des vôtres

Il n'y a pas de meilleur moyen pour élargir ses propres horizons que celui de connaître les réalités et visions différentes de la sienne. Cela nous permet d'entrer en contact avec celui qui est différent de nous, avec les sentiments et opinions diverses. Approchez toujours les autres personnes avec humilité et acceptez leur vision du monde, même si elle est très différente de la vôtre ; cela ne signifie pas de renoncer à votre unicité mais d'accepter le fait que chacun de nous est différent et de voir la réalité de manière différente. De ce point de départ il sera plus facile de se rendre compte qu'il existe un monde de pensées, d'émotions et de sentiments différents, à connaître absolument.

Soyez disponible à l'écoute

Le meilleur moyen pour entrer en contact avec le monde émotionnel des autres personnes est … être disponible à le faire. Le parfait contraire de

l'empathie est l'autoréférentialité : qui pense seulement à lui-même et ne voit que lui-même, il réussira difficilement à comprendre l'univers d'autrui. Donc, écoutez les autres personnes avec un sincère intérêt est la manière la meilleure et la plus rapide pour apprendre à comprendre et « manipuler » leurs émotions. Par ailleurs, comme nous avons déjà eu l'occasion de le voir, c'est aussi le meilleur moyen pour faire en sorte que les autres personnes s'ouvrent.

Intéressez-vous aux histoires des autres.

Devenir plus empathique signifie devenir plus habile à comprendre le vécu émotionnel des autres personnes. Quel meilleur moyen pour se faire que de demander directement aux personnes de nous en parler ? L'étape suivant l'écoute est celui d'être disposé à connaître réellement les émotions, les pensées et les sentiments des autres personnes. Ceci pourrait ne pas être facile, cela pourrait être ennuyeux d'un point de vue émotionnel, mais on doit passer par là, se confronter aux émotions d'autrui pour les comprendre et comprendre comment avoir à faire à elles, en évitant d'accumuler du stress.

Soyez présent et donnez votre soutien

Comment faire en sorte que les autres se fient, s'ouvrent et recherchent notre opinion ? Soyez présent. Même seulement avec un petit geste ou un petit coup de téléphone. Et faites toujours le supporter pour les personnes qui vous tiennent à cœur. Les petits gestes ou très petits peuvent faire la différence. Littéralement. Sentir la présence, le soutien et l'attention de quelqu'un au moment du besoin nous fera comprendre de quelle personne nous pouvons-nous fier, que sur elle nous pouvons compter. S'ouvrir avec cette personne sera la conséquence logique.

Comment faire levier sur les émotions d'autrui avec la communication ?

Développer l'empathie peut être très utile également au niveau de la communication. Le langage verbal est un « espace » sur lequel nous pouvons appliquer tout ce que nous avons appris au sujet de la gestion des émotions, propres et d'autrui, pour amener la conversation à un autre niveau. Un niveau différent d'efficacité : atteindre ses propres objectifs sera définitivement plus facile une fois que l'on arrête de se heurter au mur des émotions et des sentiments d'autrui, et on commence à comprendre sur quels « boutons » appuyer pour obtenir des réactions déterminées. Nous pouvons faire ceci à travers deux techniques très efficaces : l'écoute active et le reflet empathique.

Une bonne discussion naît évidement d'une bonne écoute. Écouter n'est pas suffisant ; on parle d'écouter de la bonne manière. Donc comprendre comment pouvoir agir avec le langage émotionnel, d'abord on doit recueillir la bonne dose d'informations sur la situation et la personne. On doit donc **écouter attentivement**, en faisant attention à *comment* la personne dit quelque chose plutôt qu'à *ce qu'elle* dit. Ces nuances, inflexions, expressions, réactions presque imperceptibles constituent le corollaire du discours et sont très importantes pour révéler le monde émotionnel de cette personne à ce moment précis. Elle est peut-être énervée mais cherche à cacher ce sentiment, elle cherche peut-être à cacher de la tristesse derrière des paroles apparemment positives ou, vice-versa, elle a du mal à exprimer une joie qu'elle perçoit de façon très forte. Comprendre ce qui nous livre le premier outil à notre disposition pour faire levier sur les émotions des autres grâce au langage : les informations.

Dans un deuxième temps on peut se servir d'une liste et utiliser la technique, celle du **reflet empathique.** On parle justement de se transformer en un miroir des émotions de la personne que nous avons en face, évidement après avoir réussi à les intercepter. Une fois à la place de l'autre, on peut essayer de verbaliser ce que l'autre personne ressent, pour l'aider à comprendre comment elle se sent et se donner les informations

correctes, et à nous de préciser les intuitions recueillies dans la phase d'écoute active. Si nous avons devant nous une personne énervée il ne s'agit pas de s'énerver à notre tour, mais de verbaliser ce que l'on a remarqué : « je te sens énervé, regarde comme tu sers les poings » par exemple, ou encore « tu dois vraiment être en colère ». Ces simples observations produiront deux résultats : elles feront comprendre à l'autre personne que vous y êtes, que vous avez compris, que de vous, ils peuvent se fier ; elles permettront à l'autre personne de confirmer ou de démentir nos suppositions, nous permettant d'ajuster le tir.

On peut utiliser des questions ou affirmations pour refléter l'état émotionnel d'une personne. On peut aussi, en petite partie, refléter ses gestes, sa posture et son choix de vocabulaire, en prenant soin néanmoins de rester crédible et de ne pas tomber dans le ridicule. Se « mimer » le style et l'approche d'une personne peut contribuer à la faire se sentir plus écoutée et en sécurité. Il est impératif d'éviter les critiques et les jugements : ceci n'est pas le but et le faire peut amener au blocage immédiat du canal de communication avec l'autre personne. Une autre erreur à éviter est celle de se montrer intéressé dans les intentions mais ne pas refléter ceci dans le langage. Une personne qui utilise des phrases toutes faites, expressions génériques ne réussira jamais à faire levier sur les émotions d'autrui. Pour réussir à taper dans le mille on doit viser droit au centre de la cible : être autrement dit hautement spécifique, dire (peu) de choses pertinentes, faire donc comprendre à l'autre personne que nous avons écoutée et que nous sommes en train de parler pour elle et pas pour dire des paroles en l'air.

Lors du discours, rappelons-nous de donner des signaux de présence et de compréhension à l'autre personne pendant qu'elle parle : hocher la tête, sourire quand c'est le cas, regarder brièvement l'autre personne pour lui montrer notre compréhension et notre soutien, souligner les émotions que ses paroles suscitent en nous avec les expressions du visage. Ce sont tous des signaux de contacts qui sont très utiles pour faire comprendre à l'autre personne que nous sommes présents et attentifs à ce qu'elle dit.

Technique de persuasions émotionnelles

Maintenant que nous avons compris comment augmenter notre conscience émotionnelle et comment développer l'empathie, nous sommes prêts à pouvoir agir sur les émotions des autres. La persuasion se sert de la communication (verbale et non verbale) pour faire levier sur les émotions d'autrui et aider ainsi la personne qui l'applique à atteindre ses propres objectifs. Nous sommes évidemment en train de parler d'objectifs éthiques, bénéfiques, réciproquement avantageux : si je convaincs une personne à m'employer c'est parce que je pense être adapté pour ce travail, comme au moment où je persuade quelqu'un d'acheter mon produit, je sais qu'il lui fera du bien. Agir de manière non éthique serait en somme contreproductif (la personne comprendrait que je lui ai refilé une « babiole » et non un produit réellement utile, le directeur se rendrait compte que je ne suis pas capable de réaliser le travail). Voilà pourquoi, avec ce préambule, je ne me préoccupe plus de répéter que la finalité doit toujours être éthique.

Pour faire levier sur les émotions d'autrui on a besoin évidement d'une grande conscience émotionnelle. Et être empathique aide certainement. Une fois focalisé sur l'objectif, nous serons donc capables d'utiliser les bonnes techniques pour *susciter des émotions chez l'interlocuteur*. Et l'émotion porte à l'action, comme nous avons vu précédemment. Notre objectif donc est celui de persuader quelqu'un d'effectuer une action, à travers le recours à une réponse émotionnelle de sa part.

Utilisez des paroles intenses

Le meilleur moyen pour susciter des émotions chez celui qui vous écoute est de choisir soigneusement des termes particulièrement intenses au moment opportun. Les paroles amènent les émotions, de nombreuses recherches ont démontré que l'utilisation de termes « forts » augmentent la prédisposition à écouter et à se faire persuader. Les paroles intenses et riches d'émotions attirent l'attention et ouvrent la voie à la réaction émotionnelle que l'on désire provoquer. Le meilleur moyen de communiquer de manière intense est celui de transmettre se propre passion

à celui qui écoute. Une passion génuine, transmise sans filtre, réussi à frapper dans le mille et se servira, pour la communication, de paroles de forte charge émotionnelle.

Soyez curieux, créez du suspens

L'homme est curieux par nature et la curiosité est une forte motivation pour ses actions, dans n'importe quel domaine. Une communication capable de susciter de la curiosité portera naturellement les auditeurs à vouloir en savoir plus. Et, pour le faire, ils pourraient devoir effectuer l'action que nous voulons les persuader de faire. Egalement créer du suspens est une technique idéale pour susciter des émotions chez les personnes qui nous écoutent : à travers le story telling, c'est à dire le récit comme moyen de communication, on peut créer une forte attente chez l'autre personne, obtenir son attention et donc la prédisposer à désirer de nous écouter.

…Que risquez-vous de perdre ?

Il ne plait à personne de perdre. Et surtout il ne plait à personne de perdre une occasion optimale. Donc, la stratégie de faire envie aux personnes afin de les persuader d'accomplir une action est toujours une des plus valide. Prenons un exemple : vous voulez persuader un ami de passer une journée à la campagne avec vous. Une communication persuasive qui fait levier sur les émotions pourrait être jouée sur une description relativement approfondie (pas trop, le pourquoi nous le verrons dans le prochain paragraphe) de ce qui l'attendra au cours de la journée passée ensemble. Divulguez quelques détails et, si vous réussissez à susciter sa curiosité, faite levier sur les émotions que vous éprouverez ensemble si vous faites telle ou telle activité car quand nous ratons une occasion nous préférons ne pas savoir ce que nous avons perdu. Préciser ceci à une personne déclenche en elle une forte réaction émotionnelle.

Le fascinant du mystère

Cette technique est étroitement liée à celle qui ont recours à la curiosité. Si vous décidez de vous servir du mystère, créez l'attente de manière très précise afin que l'objet de tant de convoitise reste mystérieux. Se sentir

dans le flou de quelque chose amène les personnes à agir car ceci fait levier sur certaines des plus fortes émotions. Donc celle-ci est une technique de persuasion à doser avec attention.

Le pouvoir de la solidarité

N’avez-vous jamais remarqué le grand nombre de réponses qu’obtiennent les initiatives de solidarité et de bienfaisances auxquelles il suffit d’1 euro pour soutenir une cause ? C’est parce que l’on aime se sentir « de bonnes personnes ». Par chance, il nous plait d’aider les autres ? Si vous voulez inciter la volonté de beaucoup de personne, faites levier sur leur instinct de solidarité. Offrez une perspective qui leur permet de se sentir d’être une aide pour quelque chose ou quelqu’un. C’est un bouton émotionnel que l’on peut appuyer avec sécurité car la réaction positive des personnes est presque assurée.

Comme vous avez pu remarquer, dans aucun cas on ne mentionne des techniques de communication qui font levier sur les émotions négatives. Peur, anxiété, honte, embarras doivent absolument rester en dehors de l’espace de communication entre nous et l’autre personne si notre objectif est de l’influencer, de la persuader à accomplir une action ou d’adopter une idée. Avec la peur on ne va nulle part : on obtient des résultats qui semblent efficaces sur le moment, mais qui se retourneront contre nous dans le moyen et long terme.

La peur ne peut jamais être un levier émotionnel. Une personne apeurée agira, certainement, mais ne le fera pas parce qu’elle veut nous suivre mais elle le fera pour éviter quelque chose. Ce quelque chose pouvant être dans le pire des cas, nous-même ou les idées que nous portons. Donc tenez-vous toujours loin des émotions négatives et si vous vous rendez compte que vous êtes en train d’entrer en territoire miné, tout simplement et sans le faire remarquer, déplacer le discours vers une autre direction. Le dernier conseil pour persuader émotionnellement quelqu’un donc est ceci : soyez toujours positifs. Les personnes aspirent à être bien et suivront très volontiers une personne qui est porteuse de bien-être.

TROISIEME PARTIE

Langage corporel

Analyser les personnes rapidement, est-ce possible ?

Ne serait-ce pas beau de pouvoir comprendre à l'avance ce que les personnes s'apprêtent à faire ? Deviner leurs pensées et être capable de prévoir leur prochain mouvement. Tout ceci, évidemment, sans parler. Ce serait beau et aussi très utile, puisque cela nous permettrait de tirer le meilleur de chaque situation interpersonnelle.

Dommage que personne ne nous donne un manuel secret avec les contenus de l'esprit des personnes. Néanmoins, il existe quelque chose de très similaire, un « livre » que l'on peut apprendre à lire pour en retirer le plus d'informations possible. Ce livre est le corps des autres personnes et apprendre à lire les signaux que celui-ci envoie, continuellement et la plupart des fois involontairement, est très utile pour porter à un haut niveau ses propres interactions sociales.

Mais est-ce réellement possible de lire de manière rapide le langage du corps d'une autre personne ? La réponse est oui, mais on a besoin de beaucoup d'entrainement. On doit savoir quoi regarder, comment le regarder, comment l'évaluer. Et être capable, enfin, d'avoir un regard d'ensemble qui unit pour ainsi dire tous les petits points, afin d'éviter les malentendus. Pour confirmer cela je peux vous dire que les services secrets utilisent depuis longtemps des techniques de lecture du langage du corps lors des interrogatoires.

La chose la plus difficile est peut-être de se diviser entre la communication verbale et la non verbale : souvent les paroles qu'une personne prononce peuvent aller dans la direction opposée par rapport au langage corporel qu'elle communique. Ceci n'est pas inhabituel. C'est à nous, alors, d'apprendre à raisonner sur deux niveaux, en analysant en même temps les deux messages et en les confrontant pour identifier d'éventuels points faibles.

En général, pour analyser rapidement une personne en se basant sur le langage corporel, on peut suivre un schéma qui classe par ordre

d’importance les différents signaux :

- Les yeux : ils sont la première chose à regarder. On peut se concentrer sur l’expression des yeux (nous approfondirons ensuite cet argument), des sourcils et sur la direction du regard. En outre, il est utile de noter si le regard est plus ou moins soutenu (la personne nous regarde droit dans les yeux de manière continue ? ou au contraire évite notre regard ?).

- L’expression du visage : les expressions qui dessinent le visage sont un univers à part entière, très fascinant, que nous approfondirons dans les prochains chapitres. Une fois le regard interprété, nous cherchons d’autres signaux révélateurs à l’intérieur du visage. Les points à observer sont la bouche, le nez et les sourcils.

- La posture et les gestes : après le visage passez au corps entier. La personne a une posture rigide ou détendue ? Bien habillée ou débraillée ? Elle se présente sûre et ouverte au monde ou au contraire elle semble presque se replier sur elle même ? Cherchez les signaux particuliers, les éléments qui vous frappent. Même en ce qui concerne les gestes : notez si la personne gesticule énormément, bouge la tête en continue ou se touche fréquemment les cheveux, croise les doigts ou tape des pieds, en gros, relevez tout ce qui peut vous sauter aux yeux.

- Les distances : ceci est l’élément sûrement le plus difficile à évaluer. Nous l’approfondirons ensuite, dans tous les cas, relevez comment une personne gère la distance interpersonnelle avec l’autre personne et le contact physique.

Vous avez peut-être déjà deviné que lire le langage du corps… n’est pas chose simple. Voyons-la comme ceci, vous pouvez commencer avec une phrase d’apprentissage plus ou moins longue, dans laquelle votre unique

objectif n’est pas tant d’apprendre à interpréter le langage du corps d’autrui mais simplement le noter et le classifier. Apprenez et distinguez les expressions, les micro expressions, les façons de regarder, les postures, la quantité de mouvements que les personnes font lorsqu’elles parlent même si elles ne s’en rendent pas compte (avec la tête, les bras, les jambes, mains et pieds). Notre unique objectif doit être celui de recueillir le plus de données possibles.

Dans la seconde phase, commencez à noter les similitudes et les différences entre différentes personnes et rechercher des liens de cause-effet. Par exemple : le patron était très nerveux aujourd’hui en réunion *donc* continuait à tapoter avec les doigts alors qu’il écoutait ses collaborateurs parler. Ou encore : Paolo a eu une mauvaise note à l’école aujourd’hui, *pour cette raison* il gardait le regard bas et avait les angles de la bouche rabaisser vers le bas.

Petit à petit vous deviendrez des experts, vous vous apercevrez tout seul que les temps d’analyse se réduiront et vous deviendrez plus aptes à comprendre quelles causes peuvent avoir produit des effets déterminés au niveau corporel.

Voyons maintenant en revanche quels peuvent être les obstacles à la lecture du langage du corps d’une personne :

- Ethnie : Culture et ethnie différentes de la nôtre peuvent utiliser de manière partiellement différente le langage du corps, surtout en ce qui concerne le regard, le sourire et les distances interpersonnelles. Si vous vous retrouver face à une situation ambiguë (un signal pour vous toujours très claire mais qui d’un coup vous semble opposé) considérez cet aspect. Pensons aussi à la France et au fait qu’entre Nord et Sud il y ait des différences substantielles de valeurs que l’on donne aux distances interpersonnelles et au contact physique.

- Handicap : Les personnes avec un handicap peuvent envoyer des signaux corporels difficiles à déchiffrer. Et on ne doit pas forcement parler d’handicap physique : également les

handicaps intellectuels peuvent amener les personnes à se servir de la communication corporelle de façon très particulière.

- Différences individuelles : ceci est l'élément qui peut le plus facilement induire en erreur. Les personnes différentes *peuvent* communiquer de manière différente. Normalement certains signaux et expressions sont universels, mais il y aura toujours l'exception qui confirme la règle, ou encore cette personne qui les utilise (ou les interprète) de manière différente ou opposée. Cela peut aider de connaître la personnalité de l'autre personne.

- Contexte : Certains signaux corporels prennent une signification suivant le contexte dans lesquels ils sont émis. Donc rappelez-vous toujours de considérer les personnes comme inscrites dans un contexte donné (environnemental, situationnel, mais également émotionnel), sinon le risque de comprendre « bain pour pain » est très élevé. On peut remédier à ce problème en se rappelant de se faire une idée du contexte *avant* de procéder à analyser et interpréter les signaux qu'une personne envoie avec le langage du corps.

Pour conclure, donc, analyser les personnes rapidement est possible mais on doit beaucoup pratiquer avant d'être capable d'interpréter correctement les signaux que les autres nous envoient en continue. Il y a des situations plus idéales que d'autres pour faire ce type de pratique : lorsqu'on est dans une salle d'attente, par exemple, on a tout le temps pour observer avec discrétion le langage du corps des autres personnes présentes. Avec une pratique suffisante, lire les signaux du corps deviendra une habitude involontaire : c'est à ce moment que cet habilité donnera ses meilleurs fruits.

Comment lire le langage du corps d’autrui

Posture, pause, gestes… avec le corps nous communiquons beaucoup, et la chose intéressante est que la majeure partie du temps, nous le faisons inconsciemment. Un facteur très important au moment où on se mets de l’autre côté, c’est à dire du côté de celui qui utilise ces signaux involontaires pour comprendre quelque chose de plus sur la personnalité, l’état d’âme, les émotions et les pensées de celui qui se trouve en face. Le corps ne ment pas : le sait bien celui qui essaye de le contrôler, puisqu’à moins d’être des champions de cette « discipline », il se résigne à l’échec. Voilà que nous avons un sujet très important sur lequel s’approvisionner pour comprendre les informations sur les autres personnes.

Pour interpréter l’état d’âme ou la personnalité d’une personne en regardant son corps, la chose la plus simple et rapide à faire est de faire attention à sa posture. C’est à dire, à comment elle se tient debout ou assise. Ce sont essentiellement quatre postures que le corps peut prendre quand la personne est debout :

- Neutre : le dos est droit, la tête et le cou aussi. La personne est probablement détendue. Cette posture est, comme le dit le mot, neutre : c’est à dire que cela ne nous donne aucune indication particulière sur l’état émotionnel de la personne.

- Courbée : La personne a le dos légèrement courbé vers l’avant, les épaules qui ont tendance à se refermer, la tête elle aussi se penche vers le bas plus ou moins légèrement. La personne est probablement triste, découragée, déprimée, déçue (pour le vérifier nous devrons aussi faire attention à d’autres signaux, surtout relatifs aux mimiques faciales, nous en parlerons dans les prochains chapitres).

- Inclinée : c’est la position typique de qui se penche vers l’avant et vers le bas, pour parler à un enfant ou à un animal domestique. Mais pas seulement, également lorsqu’on

s'adresse à une personne qui nous est sympathique ou qui nous plait, nous avons tendance à nous incliner vers elle, frontalement ou latéralement. Deux têtes et deux corps qui convergent, en somme, indiquent plaisir et sympathie réciproque. La posture inclinée donc peut indiquer un état intérieur de sympathie, plaisir, bonne disposition.

- Verticale : la position typique au dos bien droit, tête et menton haut et, très probablement, mains sur les flancs. Cette position nous dit que la personne est très sûre d'elle et veut dominer la situation (ou les autres personnes). La personne pourrait aussi avoir les jambes légèrement écartées.

Passons maintenant à l'analyse de certains gestes et mouvements du corps qu'il nous est à tous arrivé de voir un grand nombre de fois dans la vie. Ce sont l'équivalent des expressions faciales pour le visage, et c'est très important d'apprendre à associer à chaque geste ou mouvement une signification – bien que, comme déjà dit, en considérant les différences individuelles.

- Lever les épaules : Nous partons d'un geste d'interprétation facile. Quand une personne lève les épaules, cela signifie qu'elle ne sait rien au sujet de ce qui lui a été demandé, qu'elle est extérieure aux faits, qu'elle *veut* être extérieure aux faits. Le geste est souvent accompagné de l'exposition des paumes des mains, soulevées vers le haut, et du haussement de sourcil (signaux qui soulignent la portée du geste).

- Montrer les paumes de mains : les mains ouvertes et les mains visibles sont un signal universel de non conflictualité, de sincérité et d'honnêteté.

- Pointer du doigt : les personnes qui indiquent de cette manière, et qui peut-être le font souvent, témoignent d'un désir de dominer la situation et/ou les autres personnes.

C’est un signal plutôt agressif, il est mal perçu généralement par les autres personnes. Si en revanche le doigt est pointé vers le haut, la personne cherche à rappeler l’attention et transmettre l’autorité de ses paroles.

- Occuper l’espace avec les bras et les jambes : vous voyez le geste que font les sportifs quand ils passent victorieux la ligne d’arrivée ? ils lèvent les bras en « V » dans le ciel, c’est à dire qu’ils cherchent à s’étendre, pour ainsi dire, dans l’espace. C’est un signal sans équivoque de pouvoir et de leadership. Il en est de même pour ceux qui écartent beaucoup les jambes lorsqu’ils sont debout immobiles.

- Balancer une jambe : Les personnes qui font ce geste sont agitées intérieurement. Moins elles n’arrivent à se contrôler, plus elles sont agitées.

- Croiser les jambes : c’est une position confortable, nous le savons tous, mais dans l’environnement d’une conversation elle indique la fermeture par rapport à l’autre personne et probablement le refus de ce qu’elle est en train de dire/proposer. C’est un comportement défensif et qui signale une faible disponibilité à la collaboration.

- Croiser les bras : il en vaut de même que pour le point précédent. Ce geste signale vraiment la fermeture, encore plus si la personne sert aussi les mains en un poing.

- Garder les bras derrière le dos : dans ce cas les bras unis derrière le corps sont un signal de sécurité et d’autorité.

- Tendre les bras devant le corps : est un signal qui montre une tentative de défense, de protection de l’autre personne et de la situation.

- Se gratter ou se toucher le nez : on estime que c’est le signal d’une personne qui ment. De toute manière, si elle ne ment

pas, elle est de toute façon en train d'exagérer avec les mots et elle en est consciente.

- Se gratter le cou : est un signal à lire comme de l'incertitude, la personne qui le fait n'est pas sûre, probablement, de quelque chose qu'elle est en train d'écouter, de dire ou a des doutes.

- Mettre les mains dans les poches : c'est un signal universel d'ennui. Cela peut signaler aussi un plus ou moins léger désintérêt pour ce que l'autre personne est en train de dire ou pour la situation.

- Serrer les genoux : si une personne alors qu'elle est assise sert les genoux avec les mains, elle est mal à l'aise dans la situation.

- Se gratter le bras/ l'épaule : si ce geste est effectué avec la main opposée, il signale une nervosité et, dans certains cas, un inconfort.

- Se ceindre un bras : si une personne se ceint le bras gauche avec celui de droite (ou vice versa), elle cherche à se protéger. Ce signal peut donc être lu comme un signal de nervosité.

- Jambes écartées assis : Qui s'assoit jambes très ouvertes (c'est généralement un geste masculin) signal de l'arrogance, désir de pouvoir et de conquête des autres personnes.

- Genoux pointés vers une personne : si une personne s'assoie, croise les jambes et retourne les genoux vers une personne en particulier, elle est en train de signaler un intérêt envers cette personne.

Comment identifier et déchiffrer les micros expressions du visage

Dans la deuxième partie du livre nous nous sommes occupés des émotions et de comment celles-ci entrainent une série d'expressions variées sur notre visage. Déjà apprendre à déchiffrer les expressions principales relatives aux émotions universelles est très utile, peut nous rendre plus conscients émotivement et facilité les relations interpersonnelles. Nous passons à la vitesse supérieure quand nous commençons à nous intéresser aux micros expressions du visage. Micro car elles sont petites mais aussi parce qu'elles sont réellement brèves : elles durent environ un vingt-cinquième de seconde.

La première question qu'une personne devrait se poser est celle concernant celui qui a été capable de noter en premier ces micro-expressions. La réponse a le nom de Paul Ekman, psychologue parmi les plus célèbres et appréciés au monde, très grand chercheur des émotions. Il est le théoricien des origines biologiques des émotions : nous exprimons tous les émotions de cette manière puisque les expressions du visage dépendent des mouvements des muscles faciaux, et ceux-ci prennent leurs origines dans les gènes.

Ekman a réussi à classifier plus de dix mille expressions humaines. En étudiant les peuples de différentes ethnies il a ensuite réussi à généraliser ses découvertes. Au cours des années il s'est toujours plus intéressé aux micro-expressions des mouvements totalement involontaires des muscles du visage, causés justement par des émotions sous-jacentes. Maintenant vous avez peut-être deviné pourquoi c'est si important d'apprendre à les identifier et les déchiffrer : étant des réponses involontaires manifestant d'une émotion, elles peuvent nous dire ce qu'éprouve réellement l'autre personne.

Les études d'Ekman sont donc étroitement corrélées à celles sur le mensonge : ce fut toujours lui à se prononcer certain du fait qu'il est toujours possible de comprendre si une personne est en train de mentir, si

l’on est capable de lire ses micro-expressions. L’unique difficulté est justement la fugacité de ces micros expressions, ce qui le rend beaucoup plus difficile à identifier. Comme point de départ il y a néanmoins une règle générale : on doit prêter attention à ce qui est différent de la normal.

Du moment que nous avons déjà vu quelles sont les expressions relatives aux émotions universelles, nous nous concentrerons dans ce chapitre sur les micros expressions très significatives que nous devons nous exercer à identifier lorsqu’elles se présentent.

- Rides autour des yeux/ sous les paupières : accompagnent sans équivoque et inévitablement l’expression de vraie joie, un sourire apparaît et est sincère. Donc, si elles manquent, la personne est en train, très probablement de feindre le sourire (et l’émotion de joie).

- Sourire asymétrique : un autre élément à noter dans un sourire est la symétrie. Qui éprouve vraiment une émotion de joie ou de bonheur rit de manière égale des deux moitiés du visage.

- Sourcils levés : un haussement des sourcils fugace mais bien notable ? La personne éprouve de la surprise, préoccupation et peut-être même de la peur.

- Lèvre soulevée seulement d’un côté : c’est une micro expression qui indique du mépris pour l’autre personne ou pour la situation.

- Rides verticales entre les sourcils : elles se forment quand une personne éprouve de la colère. Faites attention si une personne n’extériorise pas de la colère mais redoutez qu’elle ne soit pas en train de la dissimuler

- Rides horizontales sur le front : indiquent que l’émotion éprouvée est la peur.

Nous savons que nous pouvons nous fier aux micros expressions faciales. Leur manifestation est involontaire de la part des personnes, les micro expressions répondent aux émotions et non à la volonté des personnes. Puisque ce discours est entremêlé avec celui de la compréhension des signaux qu'une personne envoie lorsqu'elle ment, voyons brièvement aussi quels micros expressions du visage et du corps doivent nous alarmer sur la possibilité que la personne avec qui nous sommes en train de parler soit en train de nous mentir :

- Regard dans les yeux prolongé : ce n'est pas naturel de maintenir le regard fixe dans les yeux de l'autre personne trop longtemps. Si une personne lorsqu'elle vous parle où vous dit une phrase en particulier, insiste en vous regardant dans les yeux, il est possible qu'elle soit en train de vous mentir et qu'elle le fasse justement pour ne pas suscité des soupçons en vous.

- Mâchoire contractée : une involontaire contraction de la mâchoire est un symptôme de stress. Donc si lorsque vous parlez à une personne elle contracte la mâchoire et, peut-être avec le front plissé, cela signifie que la situation pour quelque raison la stresse. Peut-être est-elle en train de penser à comment vous mentir ?

- Partie supérieure du visage inexpressive : si une personne se déclare triste par les mots et a les angles de la bouche visiblement pliés vers le bas, contrôlez de toute façon les sourcils. Les expressions des yeux et les sourcils sont très difficiles à dissimuler. Une personne réellement triste aura les angles internes des sourcils vers le haut et vers l'intérieur.

- Se toucher le visage : si la personne avec laquelle vous êtes en train de parler continue à se toucher le visage, elle est quasi certainement nerveuse. Pour « étouffer » la nervosité en effet, on se touche le visage brièvement ou la peau du corps avec les mains.

- Se tirer le lobe des oreilles : si une personne se tire le lobe des oreilles alors que vous lui parlez elle est indécise sur ce qu’elle doit dire ou répondre.

- Se serrer un poignet : une personne qui se sert un poignet avec l’autre main est préoccupée ou anxieuse.

- Acquiescer lentement : acquiescer avec la tête est universellement le moyen de dire « oui », mais si la personne à qui vous avez fait une demande acquiesce plutôt lentement elle pourrait être en train de mentir sur le fait d’être d’accord.

Les signaux oculaires

Que les yeux soient le reflet de l’âme nous le savons tous, correct ? Au-delà de ce fameux dicton, il a été prouvé par des recherches et études scientifiques que les mouvements oculaires sont en relation avec l’activité cognitive. La découverte remonte à la fin des années mille huit cents, mais au cours du siècle dernier les inventeurs de la PNL (Programmation Neuro Linguistique) approfondirent le concept et furent capables de cataloguer, pour ainsi dire, les mouvements oculaires.

Non seulement les mouvements oculaires sont un intérêt pour qui aspire à lire le langage du corps d’une autre personne. L’expression des yeux est en étroite relation avec l’état émotionnel d’une personne, donc en analysant attentivement son regard à un moment donné nous pourrons nous faire une idée de comment elle se sent intérieurement. Ce serait très utile durant un premier rendez-vous, qu’il soit de travail ou amoureux, vous ne pensez pas ? Les experts retiennent qu’une lecture précise des signaux oculaires d’une personne pourrait nous faire comprendre en quelques secondes quelles émotions et quels sentiments se manifestent en elle à ce moment précis.

L’hypothèse depuis laquelle partir est que tous, même si on ne s’en rend pas compte, nous bougeons les yeux pendant que nous pensons. Faites-y attention. Pensez à ce que vous avez fait hier, quelle est votre couleur préférée, imaginez votre chien avec une cape zébrée ou cherchez à vous rappeler des prénoms et noms de famille de vos camarades de classe… Voilà, vous vous serez rendu compte que lorsque vous faisiez cet exercice vous bougiez les yeux à droite, à gauche, en haut et en bas. Comme dit précédemment, heureusement quelqu’un s’est occupé de classifier ces mouvements et donc nous pouvons voir à quelle activité mentale ils correspondent.

Regarder à gauche

Nous regardons à gauche lorsque nous nous souvenons ou imaginons, c’est à dire lorsque nous récupérons dans la mémoire imaginaire, des faits,

phrases, ou sons entendus.

Regarder en haut à gauche

Si nous regardons à gauche et en haut, nous sommes sûrs de ce que nous nous rappelons.

Regarder en bas à gauche

Les yeux prennent cette position lorsqu’est en cours un dialogue intérieur. C’est à dire, lorsque nous nous parlons à nous-même.

Regarder à droite

Les yeux regardent à droite lorsque, plutôt que de se rappeler, nous créons et utilisons activement l’imagination. Ceci peut advenir même lorsque nous mentons (nous créons en d’autres termes une réalité alternative).

Regarder en haut à droite

Nous regardons à droite lorsque nous créons spécifiquement des images avec notre esprit.

Regarder en bas à droite

Nous faisons ceci lorsque nous puisons dans des émotions ou sensations corporelles.

Donc pour résumer, on regarde à droite lorsque on est en phase créative, alors qu’on regarde à gauche lorsqu’on récupère quelques informations de la mémoire. Attention : ces règles générales sont valides pour environs 90% des personnes. Comme vous aurez maintenant appris, il existera toujours la personne qui représente l’exception qui confirme la règle…

Les yeux peuvent nous envoyer des signaux différents autres que ceux qu’ils transmettent avec leur positionnement. Les pupilles dilatées, par exemple, manifestent de l’attention, intérêt, désir et excitation. Ce sont des signaux à prendre en compte surtout dans l’environnement des relations amoureuses/sexuelles, mais il est bien de contrôler les pupilles même lorsque l’on pense qu’une personne ait un intérêt pour nous dans le cadre d’une relation qui pourtant nous semble sure.

Comme nous avons dit ; les yeux et les émotions sont en étroite corrélation. Voyons donc comment les yeux manifestent les principales émotions :

- Bonheur : la personne plisse les yeux et eux, littéralement, brillent. Ceci nous permet de comprendre que celle-ci est heureuse même si pour le moment elle n'est pas en train de sourire avec la bouche.
- Intérêt : la personne ouvre bien grand les yeux et nous regarde attentivement.
- Tristesse : Un regard triste est éteint et les paupières supérieures sont soulevées.
- Colère : Regard fixe, dur, pénétrant, intense.
- Incertitude : la personne entrouvre les yeux, qui deviennent plus petits. Ceci peut également indiquer qu'elle est en train de remettre en doute ce que nous sommes en train de lui dire, ou encore qu'elle ne se fie pas à nous. La personne est en somme en train d'évaluer.

Enfin, la direction du regard d'une personne est bien plus importante pour comprendre comment elle se sent et ce qu'elle pense :

- Regard bas : si une personne regarde vers le bas, en fixant les yeux au sol, cela signifie qu'elle a peur, elle est embarrassée ou se sent gênée. Le message est clair : elle est en train d'éviter la situation et les autres personnes en cherchant de « fuir du regard ».

- Regard droit dans les yeux de l'autre personne : une personne fixe l'autre dans les yeux lorsqu'elle est attentive et intéressée, mais seulement si elle est détendue et le démontre, par exemple, en inclinant légèrement la tête. Portez attention à ce petit geste. Si en revanche une personne est droite, rigide et fixe l'autre, elle peut vouloir défier l'autre personne. Un regard soutenu peut être utilisé aussi pour manifester un désir sexuel à l'autre personne.

- Regard fuyant : vous voyez les personnes qui vous regardent dans les yeux mais brièvement, pourquoi continuent-elles à déplacer leur regard ailleurs ? Elles sont embarrassées ou gênées pour quelques raisons et ne veulent pas vous le faire voir.

- Regard fixé ailleurs : également l'absence de regard, pour ainsi dire, à une signification. Une personne qui volontairement évite le regard d'une personne qui est en train de lui parler veut lui manifester son mépris ou encore est fortement peu sure d'elle au point de ne pas réussir à regarder dans les yeux. Si en revanche la personne regarde vers l'horizon, son intention est clair de s'extraire de la situation qu'elle est en train de vivre/ du contexte dans lequel elle se trouve.

Finissons avec une petite déviation : également les rides des expressions qui se forment sur la zone des yeux peuvent nous donner des signaux sur la personnalité ou sur les sentiments récurrents d'une personne. Voilà une raison en plus d'analyser la zone oculaire d'une personne à peine connue.

- Rides verticales au milieu des sourcils : les petites lignes verticales qui s'étendent du début du nez vers le front sont le fruit des sentiments récurrents tels que la colère et la rancœur. Elles sont typiques des personnes avec une intense activité intellectuelle.

- Rides diagonales au milieu des sourcils : si en revanche les rides se délassent diagonalement de la racine du nez vers la partie externe du front (les tempes), elles sont le fruit d'état de tension émotionnelle, d'attention et de contrôle. Souvent elles caractérisent les personnes vigilantes et curieuses.

- Rides horizontales sur les yeux : ces rides qui se forment à différentes hauteurs sur le front, au-dessus des yeux, sont un indice d'activité de ruminer et d'élucubrations. Plus elles sont marquées, plus cette activité aura été intense

(évidemment c’est un élément à considérer également en relation avec l’âge de la personne).

Proximité et distances interpersonnelles

C’est un langage du corps qui ne « parle » pas, il utilise des signaux très nuancés mais qui ont une signification sans équivoque. Nous sommes en train de parler de comment l’homme occupe les micro-espaces, c’est à dire l’espace qu’il impose entre lui-même et les autres personnes ainsi qu’entre lui et l’environnement. Cette manière d’interagir avec les autres personnes et l’espace permet à l’homme de communiquer sans utiliser les mots, mais en se servant de la position du corps dans l’espace.

Il existe une discipline qui étudie cette matière, la proxémique : le terme a été inventé par son théoricien, l’anthropologue Eduard Hall, qui s’est occupé d’étudier justement comment l’homme est en relation avec les micro-espaces. C’est un langage très fort, dans le sens où les signaux qu’il envoie sont clairs et sans équivoque ; c’est aussi un des plus simples à interpréter, puisque mise à part quelques différences culturelles entre les diverses ethnies, on peut sereinement généraliser la grande majorité de ces signaux.

Pour comprendre la proxémique on doit avant tout comprendre l’importance que le territoire a pour l’homme. Si vous avez toujours mis en relation territoire et animaux vous ne vous êtes pas trompé, mais nous devons nous considérer en un certain sens nous-même de animaux et essayer de lire le rapport de l’homme avec l’espace dans cette optique. Même l’homme en effet, tout comme les animaux, a son territoire d’appartenance ; être à l’intérieur de son propre territoire fait se sentir en sécurité, augmente la confiance. Au contraire, lorsqu’on se sent en territoire extérieur on se perçoit comme majoritairement vulnérables.

A l’intérieur du territoire chaque homme a sa propre « bulle » d’espace personnel. Cette bulle s’étend circulairement d’environ deux mètres dans l’espace. Imaginez-vous des cercles concentriques dessinés autours de la personne, qui occupe le centre de ces cercles. En grandes lignes celles-ci sont les distances de référence :

- De 0 à 45 cm : sphère intime
- De 45 cm à 1 m : sphère personnelle
- De 1 m environ à 2 m : sphère sociale
- De 2 m à plus : sphère publique

Qu’est-ce que cela signifie ? En peu de mots, que chacun de nous tient les différentes personnes à des distances différentes. Parents et partenaires peuvent entrer dans la sphère intime, c’est à dire interagir avec nous à moins de 45 cm de distance. C’est la sphère qui peut donner l’origine au contact physique et évidemment elle est réservée aux rapports intimes uniquement, puisqu’à cette distance nous n’avons plus de défense : la personne peut nous toucher, nous sentir, déchiffrer nos micro-expressions.

Nous tenons les amis à une distance d’environ un demi mètre – un mètre. C’est une distance avec laquelle on peut de toute façon interagir également sur le plan du contact physique (une tape sur l’épaule, s’en « taper cinq » avec la main) mais à laquelle il n’est pas possible de sentir l’odeur de l’autre personne. C’est en revanche possible de la regarder droit dans les yeux, chose que dans la sphère intime est plus difficile.

La sphère sociale (jusqu'à 2 mètres de distance) nous la réservons à toutes les interactions qui ont quelque chose de formel : collègues de travail, inconnus, commerçants, rencontres quelconques. Le contact physique n’est pas possible dans cette sphère.

Enfin, la sphère publique est la distance à laquelle une personne se confond avec l’environnement et donc n’a pas la possibilité d’interagir avec les autres personnes.

Vous aurez surement relevé qu’à une plus grande interaction/intimité correspond une distance plus petite. Voilà alors que les personnes peuvent utiliser la distance, le positionnement dans l’espace par rapport à l’autre personne, pour communiquer clairement leurs sentiments par rapport à l’autre personne. Ce n’est pas un hasard qu’il existe l’expression « prendre ses distances » : parce que quand l’homme augmente la distance il est en train de diminuer l’intimité avec quelqu’un ou quelque chose. Une personne qui s’éloigne lorsque nous sommes en train de lui parler est gênée, sa

sphère d’intimité a été en quelque sorte empiétée et elle cherche à rétablir une distance qui lui permet de se sentir à son aise. Au contraire, la situation est opposée lorsqu’une personne s’approche de l’autre : elle cherche à passer de la sphère personnelle à celle intime, mouvement qui pourrait être interpréter très mal si l’autre personne ne partage pas ce désir.

Il y a quelques éléments à prendre en considération lorsqu’on évalue les proxémiques d’une personne :

- Ethnie et culture : dans les divers peuples du monde la sphère personnelle est interprétée de manière différente. Les peuples du sud du monde privilégient un contact rapproché, souvent les personnes parlent à distance réduite l’une de l’autre. Au contraire dans le nord du monde les distances augmentent et la sphère personnelle peut arriver à s’étendre même à 2 mètres (« empiétant » dans la sphère sociale).

- Direction : même si elle est définie « bulle » d’espace personnel, nous ne devons pas l’imaginer comme une sphère puisque son extension n’est pas régulière. Les contacts qui surviennent latéralement, sont mieux tolérés des personnes, qui pourraient accepter des distances plus réduites que lorsque le contact survient frontalement. Il en est de même pour les contacts qui arrivent par derrière. Le coté le plus sensible de la bulle est donc celui frontal.

- Importance de la personne : les personnages publiques/importants ont une sphère plus ample. L’espace personnel et sociale augmente, les contacts sont considérés inopportuns/menaçants à une plus grande distance que celles généralement acceptées par les personnes communes.

- Contexte : si nous sommes dans le métro, nous ne ferons pas trop attention à la distance que les personnes ont avec nous, parce que nous savons que dans ce contexte il peut être normal d’être serrés « comme des sardines ». Au contraire si nous sommes dans un espace ouvert et aéré, une

personne qui vient nous parler à 30 cm du visage sera perçue comme hautement menaçante/ envahissante.

- Etat d’âme : ceci est particulièrement intéressant pour celui qui comme nous à l’intention de lire le langage du corps et des autres personnes pour en déduire les informations sur l’état émotionnel. Une personne en prise à de fortes émotions positives pourrait facilement enfreindre ces distances, alors qu’une personne particulièrement nerveuse ou en colère pourrait vouloir élargir ultérieurement sa sphère personnelle.

Comment concilier efficacement langage verbal et corporel

Arrivé à ce moment du livre nous sommes désormais conscients de l'existence et de l'importance d'un langage de communication non verbale. Le corps parle, mais surtout il n'est pas capable de mentir. Voilà pourquoi nous nous sommes mis l'objectif de comprendre ce que le corps d'autrui nous communique à travers les gestes, postures, mouvements, distances. Le pas suivant à faire maintenant est de comprendre comment nous-même nous pouvons communiquer à travers la communication non verbale, ou mieux souligner ou diminuer l'importance de certains messages qui simultanément nous envoyons à travers le canal verbal.

Pourquoi ? Facile : Nous l'avons dit au début, l'objectif est celui d'éviter les conflits qui peuvent rendre inutile la transmission de notre message (ou, pire, porter à bien d'autres conséquences). Le corps est un instrument très puissant et croyez-moi quand je dis que savoir utiliser la communication non-verbale correctement signifie être déjà presque à la moitié du chemin. Par le biais du langage non verbal nous pouvons mettre à l'aise notre interlocuteur, affirmer notre statut social, calmer ses émotions si celles-ci sont agitées, le convaincre et le persuader de la bonté de notre message. Lancer des signaux de paix, inspirer de la confiance chez l'autre personne.

Nous verrons donc maintenant une série de gestes, mouvements et posture et leur valeur dans le cadre d'une communication verbale, pour comprendre comment utiliser au mieux cet outil puissant qu'est notre corps.

Contact visuel

L'utilisation du regard est fondamentale pour bien véhiculer le message qui se communique avec les mots. Un regard droit dans les yeux, serein et sûr, souligne de la bonne manière le fait que l'on est sûr de ce que l'on affirme ou demande. C'est aussi un signe de respect pour l'autre personne et nous permet en outre, chose à ne pas sous-estimer, de garder sous contrôle les réactions de l'autre personne à notre communication.

Expressions faciales

Très important aussi de souligner clairement ce qui est en train d'être dire à travers l'usage de l'expressivité faciale. Si vous êtes timide et n'êtes pas habitué à le faire, entraînez-vous devant un miroir. Une correcte expressivité faciale augmente de beaucoup la portée du message qui est transmis par les mots, puisqu'elle lève le voile sur les émotions que vous éprouvez et ceci rend moins ambiguë et interprétable votre message. Vous pourrez utiliser efficacement les expressions faciales même lorsque vous ne parlez pas, c'est à dire lorsque c'est l'autre personne qui a la parole : c'est un moyen de communiquer ce que vous êtes en train de penser/ éprouver sans interrompre le discours d'autrui. Rappelez-vous en général que plus vous êtes communicatif au niveau facial, mieux c'est.

Distance

Une sage utilisation de la distance entre vous et votre interlocuteur donnera de grands avantages au discours. En règle générale, attention à ne pas trop maintenir les distances, c'est bien connu : plus une personne tient ses distances, moins elle est sure d'elle ou manque de confiance en son interlocuteur.

Il n'est pas nécessaire de « se coller » à l'autre personne mais on doit trouver le juste compromis entre proximité et éloignement afin que l'autre personne se sente à son aise mais vous perçoive sûr de vous.

Centre de gravité stable

Les personnes qui déplacent continuellement le poids d'une jambe à l'autre lorsqu'elles parlent sont préoccupées ou agitées, généralement peu à l'aise. Attention donc de prendre une posture stable et qui transmette de la sûreté en soi lorsque l'on parle. Si vous devez déplacer votre poids, cherchez à limiter ce mouvement qui est inconsciemment lu par les autres de manière négative. C'est tout aussi important de ne pas se balancer sur soi-même et de ne pas continuer à changer la position des pieds : les pieds doivent être bien en contact avec le sol si vous voulez transmettre une sensation de sécurité et donner de l'autorité à votre personne et à votre message.

Manipulation d’objets

Un autre conseil en négatif, c’est à dire à ne pas faire : évitez de manipuler continuellement des objets lorsque vous parlez. Même si vous ne vous en rendez pas compte, vous pouvez le faire même lorsque vous êtes en train de parler debout, en continuant par exemple à réajuster votre tenue, jouer avec un bouton, réajuster le poignet de votre chemise… Ce sont tous des gestes qui traduisent votre nervosité. Cela peut vous sembler une chose banale, mais l’esprit de votre interlocuteur inconsciemment s’en rend compte.

Faire un pas en avant

Un geste très simple et ignoré de la grande majorité des personnes. Lorsque vous devez véhiculer un message important et positif, faites un pas en avant vers votre interlocuteur. Cela sert à souligner inconsciemment le message. Cela fonctionne, évidemment, si vous vous rappelez ensuite de revenir à votre position initiale, autrement cela perd toute sa signification.

Parler à tous

Si vous vous trouvez à devoir parler avec plus de personnes, tenez compte que vous devrez faire en sorte que votre corps se tourne vers tous. En ce qui concerne les paroles il suffit de régler le volume de la voix, mais pour le corps on doit se rappeler de diriger le buste vers toutes les personnes, en effectuant des mouvements réguliers durant le discours. Ne pas le faire vous fera être perçu comme indifférent et peu sûr de vous.

Gesticuler avec les bras

Gestes amples et mesurés seront capables d’inclure l’autre personne dans le discours, en soulignant la communication verbale et le rythme de vos paroles. Attention néanmoins à ne pas exagérer : une personne qui gesticule trop est perçue comme nerveuse et agitée. Faites toujours en sorte que vos gestes soient amples, lents, synonymes d’ouverture par rapport à l’autre et non de défense. Les exemples négatifs sont aussi les bras qui défendent son propre espace personnel : bras croisés, bras unis devant le corps avec les

mains qui couvrent la zone génitale (signe d’insécurité), bras et mains derrière le dos (signe d’autorité excessive).

Enfin, la posture

Presque superflu de le rappeler : soyez attentif à votre posture. Ce sera la première chose que les personnes remarqueront de vous, inconsciemment évidemment, mais justement pour cette raison ce que celle-ci transmettra aura une forte valeur. Vous vous devez d’incarner votre posture.

Technique d’analyses utilisées par les forces de polices

Comme preuve de l’importance du langage du corps, outre les nombreuses études sur le sujet, il y a le fait que depuis des décennies les forces de police du monde entier utilisent des techniques d’analyses basées sur la lecture du langage non verbal. L’hypothèse de départ est très claire : plus de la moitié de notre communication se passe à travers le canal non verbal, c’est à dire par le langage du corps. Vous voulez savoir quelle part de notre message est efficacement véhiculer par les paroles ? 7%. Tout le reste est assuré par la communication para verbale (ton de la voix) et non verbale (corps).

Les forces de police savent ceci et depuis plusieurs décennies utilisent la lecture du langage non verbale dans le cadre de leurs interrogatoires. Si vous êtes en train de penser au fameux « détecteur de mensonge », sachez que celui-ci existe réellement et a une base scientifique : la mesure des réponses physiologiques d’une personne peut offrir une lecture sur son état émotionnel momentané. Ce qui se recherche, dans ce cas, sont les distorsions par rapport à la normale. Battements cardiaques qui augmentent, transpiration abondante, changement de la dilatation des pupilles, sont tous des indicateurs utiles, même si les techniques d’interrogatoires plus modernes se basent sur d’autres constatations.

Les techniques modernes d’interrogatoires pointent leurs projecteurs justement sur la communication non verbale. Les expressions du visage, les gestes, les mouvements… Tout ce qu’une personne fait, outre ce qu’elle dit, est analysé dans les détails afin d’identifier de possibles mensonges. Ceci est l’objectif ultime qu’un interrogatoire doit avoir : vérifier si la personne dit ou non la vérité. Mentir, en effet, implique un effort considérable, qui se révèle sur le plan physique :

- On doit avant tout créer le mensonge avec un effort créatif
- Contrôler sa propre communication sur tous les niveaux (verbale, para-verbale et non verbale) afin de sembler crédible
- Contrôler les réactions de l’interlocuteur à la recherche de signaux qui indiquent s’il nous a démasqué

- S’efforcer de raconter toujours le même mensonge, en mémorisant et en se rappelant une infinité de détails

Tout ceci demande un *effort* considérable. Voilà pourquoi en Italie on dit que les mensonges ont les jambes courtes ! Parce qu’ils n’arrivent pas loin. Mais ce qui nous intéresse est l’effet que cet effort produit dans le sujet, au niveau de la communication non verbale :

- Tentative de se calmer, dissiper l’anxiété et l’agitation par les mouvements du corps dont la fréquence augmente
- Au contraire, statisme inhabituel causé par la nécessité de se concentrer à fond pour récupérer des détails du mensonge dans la mémoire
- Gestes étranges ou symboliques, inhabituels pour le sujet, dictés par l’inconscient
- Modification du ton et du volume de la voix

Donc l’analyse de la part des forces de police durant un interrogatoire vise à reconnaître les distorsions de la réalité, de l’habituel, pour chercher de comprendre s’ils sont dus à un état émotionnel particulier induit de la nécessité de se défendre à travers un mensonge. Parmi les systèmes que les forces de l’ordre utilisent lors des interrogatoires il y a en effet le vidéo enregistrement : après l’interrogatoire, le film peut être visionné par un psychologue qui sera capable de relever ces distorsions et, grâce au visionnement au ralenti, identifier les micro-expressions qui leur ont échappé lors de la conversation normale mais qui, comme nous l’avons vu, peuvent être très importantes pour révéler le réel état émotionnel d’une personne.

Une parmi les techniques d’interrogatoire les plus connues a été codifiée par l’agent spécial du FBI Joe Navarro. C’est une technique désormais entrée dans le répertoire classique des techniques d’interrogatoires et est encore aujourd’hui largement utilisée. C’est un modèle d’interrogatoire qui prend en analyse quatre éléments :

- Confort/gêne
- Insistance

- Synchronisation
- Perception Management

Confort/gêne

On parle d'observer si la personne est plus ou moins à son aise dans le contexte de l'interrogatoire, en particulier dans les réponses aux questions. Nous avons à peine vu que mentir provoque une surcharge de stress et de tension. Quand une personne est mal à l'aise elle le manifeste clairement au niveau du corps : elle bouge en continue ; au contraire, elle n'est pas naturellement statique ; assise avec posture rigide ou tendue ; elle se masse le cou ou le derrière de la tête ; se masse les tempes ; bat les paupières plus rapidement ; a un regard fuyant ; met de la distance entre elle et l'autre personne.

Un autre moyen d'établir si une personne est à son aise est, selon Navarro, mesurer le mirroring. Quand une personne est à son aise dans la conversation elle tend à refléter l'autre personne, en imitant instinctivement le ton de la voix, sa gestuelle, sa posture. Si ceci ne se produit pas, la personne est probablement gênée.

Insistance

Le principe de base est qu'une personne qui dit la vérité tend à accentuer ce qu'elle dit à travers le langage non verbal, surtout si elle est accusée de ne pas dire la vérité. Au contraire, une personne qui est en train de mentir restera probablement calme et impassible, ou accentuera des détails d'importance mineure ou, encore, les accentuera de façon peu naturelle (avec un mauvais timing, inhabituel).

Synchronisation

Concept large et difficile à expliquer en peu de mots, la synchronisation concerne tous les éléments du contexte communicatif. Une personne devrait démontrer de la cohérence entre ce qu'elle dit et les signaux du corps qu'elle envoie (affirmer quelque chose alors qu'on nie avec la tête est un exemple de manque de synchronisation), l'interrogatoire devrait se développer de manière harmonieuse, le suspect et celui qui l'interroge

devrait démontrer un certain niveau de mirroring, l'interrogé devrait être en synchronisation avec lui-même c'est à dire ne pas nier les choses dites dans un premier temps et ne pas montrer des mouvements du corps hors contexte.

Perception management

Durant l'interrogatoire, la personne qui ment tentera de différentes manières de gérer la perception que l'autre personne à de lui (perception management), faisant semblant d'être à son aise, désinvolte, qui s'ennuie, sereine, tranquille… pour faire ceci elle se servira de gestes, mouvements et postures qui, si observées attentivement, peuvent manifester leur caractère « faux ».

Conclusion

Personnalité, émotions, langage du corps. Ce que nous avons fait est un voyage dans l'univers de la communication humaine, tout ce qui est transmis dans les rapports interpersonnels même au-delà des paroles elles-mêmes. Notre objectif était celui d'arriver à une meilleure compréhension des autres personnes mais à la fin de ce voyage… nous avons fait encore mieux.

Nous avons compris que la lecture attentive des personnes nous permet de vivre une vie sociale plus riche et satisfaisante. Nous avons compris quelle importance centrale a l'écoute, le sourire, la manière avec laquelle on se présente par rapport à l'autre personne. Savoir lire les autres personnes peut sembler quelque chose de passif, mais sans cette activité « silencieuse » nous ne serons jamais capable de passer à une phase active fructueuse de résultats. Agir avant d'avoir compris qui nous avons vraiment en face peut être très contreproductif.

Les personnes sont un univers varié et fascinant. Chacun de nous est intéressant. Pensez à toutes ces choses que nous perdons, toutes ces nuances que nous ne sommes pas capables de comprendre, toutes les émotions que nous ne réussissons pas à recueillir lorsqu'on « oublie » que la personne devant nous, la personne avec qui nous sommes en train de parler, est comme un livre à lire. Ne nous arrêtons pas à la couverture, autant qu'elle puisse être belle et captivante : c'est pour le contenu, pour ce qui est écrit dans les pages, que nous payons le prix de l'achat.

Les apparences des personnes peuvent être très fascinantes, mais ce qui est derrière peut nous émouvoir bien plus. Ce livre vous a donné les instruments nécessaires pour « parcourir les pages » des autres personnes. Il ne vous reste qu'à faire la première et la plus importante action : choisir de regarder plus loin que la couverture…

A votre succès,
Robert Mercier

P.S. : Si vous ne l'avez pas encore fait, cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive".

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous venez de lire.

En conclusion, laissez-moi vous donner quelques conseils de lecture...

PERSUASION: Techniques interdites de Manipulation Mentale - Comment convaincre les gens, influencer leurs décisions et devenir un communicateur magnétique et irrésistible

Continuez à vos risques et périls : une fois que vous aurez appris ces techniques, il n'y aura pas de retour en arrière possible !

Essayez de répondre à cette question : imaginez que vous avez le pouvoir de contrôler et de manipuler qui vous voulez. Comment vous sentirez-vous alors? Et bien le but de ce livre est de vous donner très exactement un ensemble d'idées, de techniques, de stratégies que vous pouvez immédiatement utiliser pour contrôler l'esprit d’autrui.

Est-il vraiment possible d'influencer les autres, de diriger leurs pensées, de contrôler leurs comportements, sans être découvert ?

Oui, dans certaines limites, cela est possible.

En fait, vous avez peut-être noté que certaines personnes, lorsqu’elles s’adressent à leurs interlocuteurs, semblent avoir le pouvoir de les faire pencher de leur côté à tout moment, que soit dans leur vie professionnelle comme dans leur vie privée.

Par contre, d’autres, tout en ayant un excellent discours et tout en étant capables de bien expliquer au moyen de très bons arguments, n’arrivent pas à faire changer d’avis leur interlocuteur, même leurs amis les plus proches, leurs familles comme leurs conjoints.

Dans ce livre, vous trouverez les résultats d'études et de recherches sur la psychologie humaine, en apprenant une méthode PRATIQUE qui vous aidera à persuader et à influencer les autres de la manière la plus efficace et la plus "scientifique" possible.

À l’intérieur de « Persuasion : Techniques interdites de Manipulation Mentale » vous découvrirez :

- Comment analyser le comportement de votre interlocuteur et mieux comprendre qui est en face de vous ;
- Comment changer la mentalité ou l'état émotionnel d'une personne ;
- Comment convaincre les autres sans avoir à s'imposer de manière grossière et non professionnelle ;
- Comment planter une idée dans l'esprit de votre interlocuteur, sans qu'il s'en aperçoive ;
- Comment contrôler les comportements des autres : ils feront ce que vous voulez, sans aucune sorte de ressentiment ;
- Comment appliquer ces techniques de persuasion également dans le monde numérique, sur vos médias sociaux ;
- Comment vous défendre, ainsi que vos amis et votre famille, contre les personnes manipulatrices ;
- ... et bien plus encore !

Après avoir lu ce livre, vous aurez d'un côté la capacité de persuader et d'influencer les autres et d’un autre côté, de vous défendre contre les "persuasifs professionnels". Vous apprendrez la méthodologie utilisée par les plus grands experts en psychologie pour contrôler les pensées, les actions et le comportement des autres.

Et ce n'est pas tout ! Grâce à ces techniques, vous deviendrez un communicateur efficace, magnétique et irrésistible.

Cliquez ici pour télécharger « PERSUASION : Techniques interdites de Manipulation Mentale »

Communication assertive : Comment communiquer efficacement, s'exprimer sans crainte et être respecté à tout moment.

Vous sentez-vous parfois obligé de dire oui aux demandes des autres ?

Trouvez-vous des difficultés à vous imposer ? Finissez-vous toujours par faire ce que l'on veut que vous fassiez ?

Si vous avez du mal à demander ce que vous voulez ou à dire "non", alors peut-être souffrez-vous d'une pathologie particulièrement répandue aujourd'hui : le manque d'assertivité.

Ce livre augmentera votre confiance en vous et fera de vous une personne plus assertive, plus sûre d'elle et plus respectée. Vous découvrirez une série de stratégies et de techniques de communication pour surmonter les insécurités et les embarras, quelles que soient les situations : au travail, pour interagir avec un patron exigeant, pour convaincre des clients difficiles, pour travailler efficacement en équipe.

Comment faire ressortir votre valeur et vos compétences lors d'un entretien, comment ne pas laisser vos amis ou collègues prendre le dessus sur vous ?

Un livre qui convient à ceux qui ont l'impression de ne pas pouvoir dire tout ce qu'ils pensent.
Après l'avoir lu, vous deviendrez plus audacieux, plus expressif, plus authentique.

Voici un aperçu de ce que vous découvrirez dans " Communication assertive" :

- Comment trouver l'équilibre entre la gentillesse, les bonnes manières et l'affirmation de soi ?

- Comment corriger cette habitude agaçante qui est de s'excuser tout le temps ?

- Comment dire NON avec grâce et détermination, sans être arrogant ou grossier ?

- Comment être respecté à tout moment sans avoir à tergiverser ?

- Comment cultiver votre estime de soi et réagir avec assurance à de nombreuses situations de la vie quotidienne et professionnelle ?

- Comment demander efficacement ce que vous voulez ?

- Comment vous exprimer librement dans toutes vos relations ?

- Comment éliminer les remords, l'anxiété et les inquiétudes au sujet de ce que l'on peut penser de vous ?

- QUAND dire "oui" et COMMENT dire "non", pour prendre le contrôle de vos conversations ?

La communication assertive est une capacité fondamentale qui peut influencer votre réussite professionnelle, la stabilité de votre vie familiale et votre bonheur personnel.

Riche en exemples et en activités pratiques, "Communication Assertive" est un guide indispensable pour les enseignants, les travailleurs sociaux et de santé, les psychologues, les gestionnaires, les experts en relations publiques, etc. et pour toute personne, tant affective que professionnelle, qui souhaite améliorer sa capacité à communiquer et à s'établir de manière efficace et constructive.

Arrêtez de "laisser faire" : il est temps d'obtenir ce que vous méritez !

APPRENDRE COMME EINSTEIN: Secrets et techniques pour apprendre quoi que ce soit, développer la créativité et découvrir le Génie en vous

Albert Einstein était considéré comme un « raté » en 1895...

...Et grâce à ce livre, vous allez découvrir les mêmes stratégies qu'il a utilisé pour apprendre plus rapidement, mémoriser davantage et devenir un génie créatif.

Mot clé : devenir.

Vous êtes-vous déjà senti si stressé, ou simplement distrait, que vous ne pouvez même pas vous concentrer sur vos études ou votre travail ?

Dans "Apprendre comme Einstein", vous découvrirez comment un garçon ordinaire rejeté par l'université, moqué par les professeurs et les scientifiques, confiné pendant des années aux emplois de bas niveau... se soit transformé en quelques mois dans le génie fou et créatif que nous connaissons tous.

Ce livre vous guidera à travers les techniques qu'Einstein a utilisé pour mieux se concentrer, absorber et stocker plus d'informations, avoir l'esprit clair et net, et prendre sa vengeance dans la vie.

Vous découvrirez à l'intérieur de "Apprendre comme Einstein" :

- Les secrets pour apprendre quoi que ce soit, à tout âge
- Comment améliorer votre capacité de concentration et votre attention en quelques heures...
- Comment doubler votre vitesse de lecture
- Comment résoudre les problèmes en utilisant la créativité, même si vous ne vous êtes jamais considéré comme créatif...
- Comment apprendre rapidement et gagner beaucoup de temps

- Comment absorber des centaines de données et d'informations et les enfermer dans votre mémoire à long terme : vous ne les oublierez pas facilement...
- Et bien plus encore !

Du développement d'une créativité enviable à l'amélioration de votre technique de lecture, ce livre vous donnera les outils nécessaires pour surmonter les défis de la vie quotidienne et professionnelle.

Avec les conseils, exercices, informations et astuces appropriés, chacun peut entraîner la capacité de penser hors des sentiers battus, trouver des solutions à tout problème et réussir dans la vie.